



مجلة العلوم الشاملة

Journal of Total Science

مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن

المعهد العالي للعلوم والتقنية

رقدالين - ليبيا

السنة الثالثة، المجلد (2)، العدد (6)، يونيو 2018

Volume (2), Issue (6), (June. 2018)

البحوث المنشورة تعبر عن آراء كتابها ولا تعبر عن رأي المجلة

لمراسلة المجلة:

مجلة العلوم الشاملة

المعهد العالي للعلوم والتقنية

رقداين - ليبيا

البريد الإلكتروني: mmfsh1973@gmail.com

رقم الإيداع بدار الكتب الوطنية 2015/405

بنغازي - ليبيا

بموافقة الإدارة العامة للمطبوعات والمصنفات الفنية بوزارة الثقافة والمجتمع المدني،

قرار رقم 2015/32

الرقم الدولي الموحد للمطبوعات الدورية

ردمد (ISSN): 2518-579



مجلة العلوم الشاملة

دورية علمية محكمة تصدر عن المعهد العالي للعلوم والتقنية – رقدالين، ليبيا

السنة الثالثة، المجلد الثاني، العدد السادس، يونيو 2018

رئيس التحرير والمترجم العام

الدكتور طارق الكادي الثاني

هيئة التحرير

الاقسام العلمية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية

رقدالين - ليبيا

الإخراج الفني:

المهندس أحمد محمود

شروط النشر بالمجلة

ترحب مجلة العلوم الشاملة بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والمعاهد العليا والباحثين في مجال العلوم الانسانية والعلوم التطبيقية بتخصصاتها المختلفة، ، وتقبل البحوث والدراسات باللغة العربية واللغة الإنجليزية، مع توفر الشروط الآتية في البحث أو الدراسة:

1. أن يتسم بالجديّة والأصالة العلمية والموضوعية، وألا يكون قد سبق نشره، كلياً أو جزئياً، ورقياً أو إلكترونياً، وألا يكون مرشحاً للنشر في الوقت نفسه في وسائل نشر أخرى.

2. أن يتقيد بمنهج علمي دقيق، وتتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث العلمية، وطريقة التوثيق المتبعة في المجلة.

3. أن تكون البحوث ضمن تخصصات المجلة المذكورة أعلاه، وأن تقدّم إضافة علمية أصيلة في موضوع الدراسة.

4. البحوث التي تقبل تعبر عن آراء أصحابها ولا تعبر عن رأي المجلة.

5. يتضمن البحث ملخصاً وبيانات الباحث والعنوان باللغتين العربية والإنجليزية.

6. ترسل الأبحاث من نسخة ورقية مرفقة بـ (CD)، وخط نوع SimplifiedArabic بحجم 12 وتكون مصححة لغوياً على ألا يزيد على 30 صفحة وتطبع على وورد 2010.

7. تسند المراجع وفق الآتي:

- المراجع داخل البحث سواء أكانت كتاب أو دورية أو رسائل (اللقب، السنة، الصفحة).

- الكتب في نهاية البحث (المراجع) اللقب، اسم المؤلف (السنة) عنوان المرجع، المدينة: دار النشر، الطبعة.

- الدوريات والبحوث والرسائل في (المراجع) اللقب، الاسم (السنة) العنوان، اسم الدورية ومكان صدورها، المراجع الأجنبية تأخذ نفس السياق.

8. يمنح الباحث نسختين من العدد الذي يتضمن بحثه أو مشاركته في حالة قبوله للنشر.

تمهيد

بمناسبة صدور العدد السادس من مجلة "العلوم الشاملة" الصادرة عن المعهد العالي للعلوم والتقنية برقدالين- ليبيا، نود أن نتقدم بجزيل الشكر لكل الباحثين الذين شاركوا معنا بجهودهم العلمية القيمة، ومنتطع لمشاركاتهم بنشر بحوثهم ودراساتهم المستقبلية في مجلتنا في الاعداد القادمة. كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساهم معنا في تصحيح مسار هذه المجلة الفنية عبر إبداء آرائهم وتقييمهم العلمي للأعداد السابقة، وتزويدنا بملاحظاتهم القيمة التي كان لها الأثر الواضح في خروج هذا العدد بصورته الحالية. ونرحب بتقبل كافة الملاحظات علي البريد الالكتروني الخاص بالمجلة والتي من شأنها أن تساهم في تصويب الأخطاء وتحسين وتطوير الاعداد القادمة.

"العلوم الشاملة" مجلة معنية بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والكليات والمعاهد التقنية العليا، والباحثين في جميع التخصصات والأقسام العلمية. وفي هذا الإطار، نشجع جميع الباحثين على إجراء البحوث والدراسات لكي نتقاسم جميعنا التنوع العلمي؛ خدمة للعلم وطلابه، ومؤسساتنا التنفيذية المختلفة. وقد اشتمل العدد الحالي على سبعة بحوث متنوعة وشملت تخصصات عدة، وبلغات مختلفة. نسأل الله أن يقدم الإضافة العلمية المرجوة منه.

والله ولي التوفيق

رئيس التحرير

محتويات العدد

أولاً: البحوث المنشورة باللغة العربية		
ر.ت	عنوان البحث	الصفحة
.1	المشروعات الصغرى والمتوسطة ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية في ليبيا	7
.2	التعايش والإعتدال في حماية التنوع الثقافي	23
.3	سياسة الاختيار للتعين بقطاع البريد وأثرها على مستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء	47
.4	الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدي الموظفين في جامعة الزيتونة	77
.5	اقتصاد الظل : مفهومه ، وأسبابه وآثاره وطرق الحد منه " ليبيا نموذجاً "	99
.6	دور لجان المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي في ليبيا	125

ثانياً: البحوث المنشورة باللغات الأجنبية

No.	Research Title	Page(s)
1.	<i>The significance of Teaching Reading Comprehension to ESL/EFL Learners</i>	E1 – E7



المشروعات الصغرى والمتوسطة ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية في ليبيا

د. موسى بلقاسم الطويل

المعهد العالي للعلوم والتقنية بالزهره

د. عبدالناصر محمد ابوزقية

كلية الاقتصاد جامعة مصراتة

د. نصر امحمد سعيد

كلية الاقتصاد جامعة سبها

Small and medium Enterprises and their role in achieving economic development in Libya

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور المشروعات الصغرى والمتوسطة في التنمية الاقتصادية في ليبيا، ودورها الأساسي في التنمية الاقتصادية في معظم البلدان سواء كانت متقدمة أو نامية، لكونها تمثل جزءا كبيرا من قطاع الانتاج. كما توضح هذه الدراسة دور المشروعات في زيادة الناتج المحلي الإجمالي وتقليل نسبة البطالة بين افراد المجتمع من خلال خلق فرص عمل، وتوصلت هذه الدراسة الى مجموعة من المقترحات التي من شأنها ان تساعد المشروعات في زيادة دورها داخل المجتمع وخلق تنمية مستدامة.

Abstract

This study aims to highlight the role of SMEs in economic development of Libya. Small and medium Enterprises play an important and fundamental role in the economic development strategies of both developed and developing countries, in fact, they represent a large part of the production sector. The work of this paper has revealed that the role of projects is increasing the national gross domestic product and reducing the unemployment rate among members of society through the provision of employment opportunities. This study has come to a conclusion, comprising a number of recommendations that would bolster projects in terms of increasing their role within the society and ultimately achieve sustainable development.

المقدمة:

لقد تزايد في العقود الأخيرة اهتمام اقتصاديات دول العالم المتقدمة والنامية على حد سواء بزيادة دور المشروعات الصغرى والمتوسطة نظراً للبعد الملموس الذي تمثله هذه المشروعات في هيكل بناء تلك الاقتصاديات، حيث تعد خطط وبرامج المشروعات الصغرى والمتوسطة إحدى السياسات الاقتصادية العامة التي يهتم بها متخذي القرار الاقتصادي والتي تؤدي دوراً مهماً في دعم التنمية الاقتصادية والمكانية وتعزيزها والنهوض بالأنشطة الإنتاجية من جهة أخرى، وقد ثبت أن العديد من الدول بنت اقتصادياتها نتيجة لاعتمادها على المشاريع الصغرى والمتوسطة، منها المشاريع الصناعية والتحويلية والخدمية والتجارية والزراعية والإنتاج الحيواني، وتظهر التجارب العملية للمشاريع في بعض الدول الدور الحيوي لهذه الصناعات في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية مما دعا الكثير من الدول إلى القيام بمثل هذه المشاريع للمساهمة في الناتج القومي الإجمالي (GDP) وتؤكد تجارب العديد من الدول مثل اليابان والصين والهند وغيرها من الدول الآسيوية أن دعم وتشجيع المشاريع الصناعية الصغرى والمتوسطة قد حقق طفرة نوعية ملحوظة على المستويين الاقتصادي والاجتماعي (لطي القمودي واخرون، 2013) وتدل المؤشرات على أن المشاريع الصغرى تشكل نسبة 95% مع اختلاف المعيار الذي يتم على أساسه تصنيف هذه المشاريع مع الأخذ بعين الاعتبار التفاوت النسبي الكبير بين المشروع الصغير في الدول الاجتماعية المتقدمة مقارنة بالمشروع الصغير في البلدان النامية من حيث معياري حجم رأس المال والعمالة.

وفي الولايات المتحدة يوجد أكثر من 24 مليون مشروع صغير يساهم في توليد حوالي 52% من فرص العمل لدى القطاع الخاص، 99% في الاتحاد الأوروبي، 97% في اليابان، 95% في بريطانيا وفي الولايات المتحدة تحديداً استوعبت المشاريع الصغيرة 39% من إجمالي العاملين في القطاع الخاص وأسهمت بنحو 50% من الناتج المحلي للقطاع الخاص كما ساهمت المشاريع في إجمالي الصادرات نحو 60% في الصين و56% في تايوان 70%، في هونج كونج 43% في كوريا (سمير زهير، 2010).

مشكلة الدراسة:

رغم الدور الكبير للمشروعات الصغرى والمتوسطة إلا أنها تعاني من العديد من المشاكل في اغلب الدول العربية وفي ليبيا خصوصاً وفي مقدمة هذه المشاكل الوصول للتمويل، حيث

تعاني المشروعات الصغرى والمتوسطة من عدم توافر مصادر التمويل اللازمة للقيام بدورها في التنمية على المستوى الاقتصادي والاجتماعي.

فرضية الدراسة:

1. اذا توفر التمويل اللازم للمشروعات الصغرى والمتوسطة يمكن ان تقوم بدورها في

خلق تنمية مكانية واقتصادية واجتماعية دخل الدولة

اهداف الدراسة:

2. التعرف على دور المشروعات الصغرى والمتوسطة في خلق التنمية الاقتصادية

والاجتماعية

3. التعرف على معوقات تمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة.

أهمية الدراسة:

تبدو أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية المؤسسات الصغرى والمتوسطة للبنیان الاقتصادي والاجتماعي داخل الدولة، وما يتطلبه ذلك من توفير التمويل اللازم لقيام تلك المشروعات بدورها التنموي.

نظرة عامة على الاقتصاد الليبي:

ليبيا تعتبر واحدة من أصغر البلدان في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من حيث عدد السكان، يتجاوز تعداد سكانها 6 مليون نسمة، ويعتمد اقتصادها اعتماداً كبيراً على قطاع النفط الذي يدر معظم ثروة البلاد ونتيجة لذلك فإن ليبيا لديها واحد من أعلى المستويات لنصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي في المنطقة 11046 دولار أمريكي حسب تقديرات صندوق النقد الدولي في عام 2013 (صندوق النقد الدولي) ومع ذلك فإن هيمنة القطاع العام وعدم وجود مؤسسات قوية حالت دون استخدام الموارد المالية الكبيرة في مواجهة التحديات الرئيسية في البلاد مثل ارتفاع معدل البطالة والذي يقدر بنسبة 20% وأيضاً دون تنمية المشروعات وتطوير القطاع الخاص بشكل عام.

بعد احداث ثورة فبراير 2011 أصبح إنشاء المشروعات وتنميتها في مقدمة الأولويات الاقتصادية للحكومة كوسيلة لتنويع الاقتصاد وتوفير فرص العمل والدخل، وتمثل المحروقات حالياً نحو 70% من إجمالي الناتج المحلي و90% من الإيرادات الحكومية و95% من عائدات التصدير (البنك الدولي 2011) بينما تمثل فقط 5% من إجمالي توظيف العمالة، وتعتبر مساهمات القطاعات غير النفطية في إجمالي الناتج المحلي محدودة ففي عام

2011 كان قطاع الخدمات (العام والخاص) يمثل حوالي 25% من إجمالي الناتج المحلي، و مثلت الزراعة 2% من إجمالي الناتج المحلي وقطاع البناء 3% (بنك التنمية الأفريقي وآخرون، 2013).

ولدى المشروعات الصغرى والمتوسطة القدرة على أن تكون قاطرة النمو للقطاع الخاص في ليبيا، فهي تمثل الغالبية العظمى من الكيانات ولديها القدرة على المساهمة بشكل كبير في توفير العمل في غير النفط لأنها غالباً تعمل في مجالي البيع والتجزئة وأعمال البناء. من ناحية أخرى فإن اتجاهات إجمالي الناتج المحلي تشير بأنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بإنتاج النفط، فبعد رفع العقوبات الاقتصادية الدولية عام 2003 نما إجمالي الناتج المحلي الحقيقي بمعدل 5.1% في المتوسط حتى عام 2007 وعلى الرغم من الأزمة المالية العالمية التي أدت إلى انخفاض الإيرادات النفطية بنسبة 18% واصل إجمالي الناتج المحلي نموه بمعدل 6.1% في الفترة من 2007 حتى 2010 وذلك بسبب التزايد العام على الطلب وقد أدت الاضطرابات التي حدثت عام 2011 إلى توقف أجزاء كبيرة من صناعة النفط مما أدى بالتالي إلى انخفاض حاد في عائدات التصدير 71%، وفي الاتفاق الحكومي 70% وانكماش ملحوظ في إجمالي الناتج المحلي 61.4%. (بنك التنمية الأفريقي وآخرون، 2013).

ولكن سرعان ما هبط نمو إجمالي الناتج المحلي إلى 5.1% بسبب الاضطرابات الاجتماعية والسياسية التي شهدتها فترة ما بعد عام 2014. لاشك أن عائدات النفط والغاز تعطي الحكومة مساحة كبيرة للتحرك المالي، إلا أنها عرضة للتقلبات في مستويات الإنتاج والأسعار ونتيجة لذلك انهيار إنتاج النفط عجزاً للحكومة قدره 18.7% في عام 2011 واضطرت لتخفيض احتياطي العملة الأجنبية، وتسيطر حالياً على الالتزامات الجارية على الميزانية حيث تمثل الأجور والمرتبات نسبة 36% من الانفاق العام (بنك التنمية الأفريقي وآخرون، 2013).

علاوة على المشروعات غير الفعالة المملوكة للدولة ودعم الوقود والسلع الأساسية وهو ما استنزف الموارد التي ستتاح للاستثمارات المحلية في البنية التحتية، علاوة على ذلك فإن أسعار المستهلك في قلب مستمر فخلال عام 2012 بلغ التضخم 16%، ويرتبط التضخم المتقلب بشكل وثيق بارتفاع الواردات وغالبيتها من المنتجات الغذائية التي تشكل 70% من

إجمالي الواردات وبالتالي الأمر يتطلب استراتيجية بديلة للاستيراد كجزء من جهود تحقيق استقرار معدل التضخم (مؤشر سياسة المشروعات الصغرى والمتوسطة)

تعريف المشروعات الصغرى والمتوسطة

تختلف مفاهيم المشروعات الصغرى والمتوسطة، حيث لا يوجد تعريف جامع ومحدد لها فتعريفها يرتبط بعدة معايير منها: حجم العمالة المستخدمة، وحجم الاستثمار أو رأس المال المستخدم وحجم الإنتاج، ومدى تطور التقنية المستخدمة.

وقد عرفها البنك الدولي بأنها المنشأة التي يعمل بها 50 عاملا وإجمالي الأصول والمبيعات حتى 3 مليون دولار، بينما المشروعات المتوسطة حتى 300 عامل وإجمالي الأصول والمبيعات 10 مليون دولار

وتعرف منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (اليونيدو) المشروعات الصغيرة بأنها تلك المشروعات التي يديرها مالك واحد يتكفل بكامل المسؤولية ويتراوح عدد العاملين فيها ما بين 10 - 50 عامل فيما يصف البنك الدولي المشروعات التي يعمل فيها اقل من 10 عمال بالمشروعات المتناهية الصغر، والتي يعمل فيها بين 10 و 50 عاملا بالمشروعات الصغرى، والتي يعمل فيها بين 50 - 100 عامل بالمشروعات المتوسطة، وتتباين المعايير التي يمكن الاستناد عليها لتحديد المشروعات الصغرى من دولة لأخرى وفق امكاناتها وقدراتها وظروفها الاقتصادية ومراحل النمو التي بلغتها، وبالتالي المشروعات التي تعتبر كبيرة الحجم في دولة نامية يمكن اعتبارها صغيرة أو متوسطة الحجم في دولة والجدول رقم (1) يوضح بعض المعايير المستخدمة في تعريف و التمييز بين المشروعات الصغرى والمتوسطة في بعض دول العالم.

الجدول (1) يبين المعايير المستخدمة في تعريف الصناعات الصغرى عبر العالم

الدولة	معيير العمال	معيير راس المال
اليابان	أقل من 300	100 مليون ين
كوريا	أقل من 300	700 ألف دولار
ألمانيا	أقل من 50	-
السويد	أقل من 200	-
بريطانيا	أقل من 200	-
سنغافورة	أقل من 50	2 مليون دولار
الولايات المتحدة	أقل من 50	-
الهند	أقل من 300	280 ألف دولار
مصر	أقل من 50	50 ألف جنية
كينيا	أقل من 50	-
ماليزيا	أقل من 25	250 مليون دولار
السودان	أقل من 25	0.5 مليون جنية
تركيا	أقل من 10	-
إندونيسيا	أقل من 10	-
العراق	أقل من 10	100 ألف دينار عراقي
ليبيا	أقل من 10	2.5 مليونين ونصف دينار ليبي
غانا	أقل من 25	26 ألف دولار
السعودية	أقل من 9	20 مليون ريال سعودي
الكويت	أقل من 50	200 ألف دولار أمريكي
الجزائر	أقل من 10	-
	أقل من 50	-

المصدر: دراسة عن المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ليبيا، مقدمة للندوة التي نظمها مركز بحوث العلوم الاقتصادية و جامعة بنغازي خلال الفترة 7-8/ 2006/6 أ.د. عبد الله محمد شامية- كاتبة الاقتصاد جامعة بنغازي-ليبيا

في ليبيا عرفت المشروعات الصغرى والمتوسطة على النحو التالي:

- يكون المشروع صغيراً إذا لم تتجاوز التكلفة الكلية للاستثمار أو صافي الأصول بالإضافة إلى التوسعة في الاستثمار مبلغ 1,000,000 مليون دينار ليبي.
- يكون المشروع من المشروعات المتوسطة إذا زادت قيمة التكلفة الكلية للاستثمار عن مبلغ 1,000,000 مليون دينار ولا يتجاوز 5,000,000 مليون دينار.

أهمية المشروعات الصغرى والمتوسطة

يزداد الاهتمام بالمشروعات الصغرى والمتوسطة بصورة كبيرة في العالم اجمع حيث تمثل هذه المشروعات النواة نحو إقامة الصناعات الكبيرة وإمداد الصناعات العملاقة بالمستلزمات الوسيطة كما أنها تعتبر احد المداخل الرئيسية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والتي تتمثل في. (هنا صالح، 2013)

- متوسط دخل الفرد

- مستوى معيشة السكان خاصة في المناطق الريفية
- الناتج الصناعي والخدمي باستغلال الموارد المتاحة والطاقات العاطلة
- فرص الادخار والاستثمار مما يساعد في تخفيض معدلات الهجرة من الريف والمناطق النائية إلى المدن والمناطق الحضرية بل قد تساهم في تحقيق الهجرة العكسية
- تشكل نواة للمشروعات الكبيرة
- توفر فرص عمل متنوعة وبتكاليف رأسمالية منخفضة .
- تستخدم الموارد المحلية بدرجة كبيرة .
- تتميز بالمرونة في مواجهة التقلبات الاقتصادية .
- دعم سياسات الاكتفاء الذاتي على الأقل في بعض السلع والخدمات والتقليل من الاستيراد وتحسين الصادرات والمساهمة الفعلية في دعم الناتج القومي.

ومن هذا المنطلق فان أهمية المشروعات الصغرى والمتوسطة أصبح أمرا لا جدال فيه من خلال الدور الذي تؤديه في اقتصاديات الدول المتطورة، سواء من حيث عددها أو مساهمتها في التشغيل، وبالتالي المساهمة في حل مشكل البطالة، أو من حيث مساهمتها في الناتج المحلي ، والجدول (2) يوضح أهمية المشروعات الصغرى والمتوسطة في اقتصاديات بعض الدول المتطورة.

جدول رقم (2) يوضح أهمية المشروعات الصغرى والمتوسطة في بعض اقتصاديات بعض الدول المتطورة

البلد	النسبة المئوية للمشروعات الصغرى والمتوسطة	النسبة المئوية في التشغيل	النسبة المئوية في الناتج المحلي الاجمالي
امريكا	99.7	53.7	48.0
كندا	99.8	66.0	57.2
استراليا	96	45	23
اليابان	99.5	73.8	57.0
بريطانيا	99.9	67.2	30.2
فرنسا	99.9	69.0	61.7
المانيا	99.7	65.7	43.9
ايطاليا	99.7	49.0	40.5

المصدر: تقرير عن سياسة تطوير المؤسسات الصغرى والمتوسطة - الجزائر-2002

أما بخصوص المشروعات الصغرى والمتوسطة في الدول الأقل تقدماً، فإن الدراسات تشير إلى أن هيكل المشروعات والأهمية النسبية لمكوناتها تختلفان في ما بين الدول الصناعية والدول الأقل تصنيعاً.

وعلى هذا الأساس فإن أهمية المشروعات الصغرى والمتوسطة، تتوقف على الدور الذي يمكن أن تقوم به من خلال المراحل المختلفة للتنمية الاقتصادية، وهو ما يتوقف بدوره على مدى وفرة عرض العمل ورأس المال، وفي المراحل الأولى للتنمية الاقتصادية، حيث يتوفر عرض العمل بالمقابل ندرة في رأس المال يمكن للمشروعات الصغرى والمتوسطة أن تساهم بدور فعال في عملية الإسراع بالتنمية لأنها لا تتطلب استثمارات ضخمة في وقت واحد، وهي قادرة على زيادة العمالة وتعبئة المدخرات الفردية الصغيرة، ويمكن لإنتاج هذه المشروعات أن يوسع في السوق المحلي، ويضمن إنتاج بعض السلع التي يصعب الحصول عليها، كما تساعد في إعداد الكوادر الفنية، كما يمكنها من تنمية الصادرات ومنه الحصول على العملة الأجنبية وبالتالي تحسين موازين مدفوعات الدول النامية، بالإضافة إلى مساهمتها في تكوين قطاع صناعي متوازن يخدم الاقتصاد الوطني ويساهم في تحقيق الدفع الذاتي لتقدم المجتمعات ولا سيم النامية منها (عبدالرزاق خليل واخرون).

واقع المشروعات الصغرى والمتوسطة في ليبيا

لا توجد بيانات دقيقة عن نشاط القطاع الخاص في ليبيا إلا أن بعض الدراسات تشير إلى أن 96.8% من المشروعات هي مشروعات متناهية الصغر (الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، 2008) وتساهم بجزء صغير من إجمالي الناتج المحلي، حيث أشارت دراسة قامت بها منظمة التعاون الاقتصادي OECD ونشرتها سنة 2016 بأن المشروعات الصغرى والمتوسطة تسهم بما لا يزيد عن 4% من الناتج المحلي الإجمالي في ليبيا، ووفقاً لتقييم البنك الدولي لمناخ الاستثمار عام 2011، وإن 70% من مشروعات القطاع الخاص تعمل في القطاع التجاري أو في تجارة التجزئة، 16% في قطاع التصنيع و14% في قطاع الخدمات.

اتسمت عملية دعم المشروعات الصغرى والمتوسطة في السنوات الماضية بعدد من البرامج الوطنية وخطط الأعمال، ففي عام 2007 قام المجلس الوطني للتطوير الاقتصادي بوضع برنامج للمشروعات الصغرى والمتوسطة يعمل على تعزيز القدرة التنافسية للبلاد من خلال دعم المشروعات الصغرى والمتوسطة وزيادة الأعمال وتشجيع الابتكارات وتعزيز رأس المال البشري، وأسست إدارة سمييت إدارة المشروعات الصغرى والمتوسطة تتبع المجلس الوطني للتطوير الاقتصادي وفي عام 2011م أصبح برنامجاً وطنياً يتبع وزارة الاقتصاد، وحسب الإحصائيات الواردة عن البرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة فإن عدد المشاريع التي تمت الموافقة عليها ودرستها فنياً واستثمارياً وصل عددها إلى 616 مشروعاً ما بين صناعي وخدمي وزراعي، والجدول رقم (3) يوضح عدد المشاريع موزعة على مناطق الخدمة للمشاريع الصغرى والمتوسطة.

جدول رقم (3) عدد المشاريع الصغرى والمتوسطة حسب مناطق الخدمة

ر.م	المنطقة	حجم الاستثمار	قيمة القرض دينار ليبي	قيمة المساهمة دينار ليبي	عدد فرص المشاريع العمل	الاستثمار	القرض	المساهمة	عدد المشاريع	فرص العمل
1	طرابلس	287,516,562	257,450,510	30,066,052	324	2,945	%55.45	%54.80	%61.70	%46.72
2	بنغازي	154,786,802	142,673,801	12,113,001	152	1,959	%29.85	%30.37	%24.86	%31.08
3	سبها	76,213,479	69,661,265	6,552,214	140	1,399	%14.70	%14.83	%13.45	%22.20
	الاجمالي	518,516,843	469,785,576	48,731,267	616	6303				

المصدر: عبدالطيف الجدي، دراسة المشروعات المقدمة للبرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة في ضوء التنمية المكانية-مقدمة لورشة عمل "واقع وتطلعات المشروعات الصغرى والمتوسطة المكانية في ليبيا"، طرابلس -2-5-2015

جدول رقم (4) يوضح عدد المشاريع موزعة علي حسب القطاعات.

ر.م	نوع النشاط	حجم الاستثمار دينار ليبي	قيمة القرض دينار ليبي	قيمة المساهمة دينار ليبي	عدد فرص المشاريع العمل	الاستثمار	القرض	المساهمة	عدد المشاريع	فرص العمل
1	القطاع الصناعي	238,461,038	218,305,637	20,155,401	220	2,608	%45.99	%46.47	%41.36	%35.71
2	القطاع الخدمي	228,096,549	204,409,306	23,687,243	322	3,198	%43.99	%43.51	%48.61	%52.27
3	القطاع الزراعي	51,959,256	47,070,633	4,888,623	74	497	%10.02	%10.02	%10.03	%12.01
	الاجمالي	518,516,843	469,785,576	48,731,267	616	6303				

المصدر: عبدالطيف الجدي، دراسة المشروعات المقدمة للبرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة في ضوء التنمية المكانية-مقدمة لورشة عمل "واقع وتطلعات المشروعات الصغرى والمتوسطة المكانية في ليبيا"، طرابلس -2-5-2015

كما يبين الجدول أعلاه عدد المشاريع حسب القطاعات والتي تم تمويلها. أما المشروعات التي سوف تتم من قبل صندوق ضمان الإقراض تبلغ 317 مشروع، ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (5) ان المشاريع بمنطقة طرابلس عددها 145 مشروعاً ما نسبته %46 من المجموع الكلي، حيث يتضح من البيانات أن المشروعات الخدمية تمثل أعلى عدداً من المشاريع الصغرى والمتوسطة وتبلغ 149 مشروعاً ما نسبته %55، أما المشاريع الصناعية تبلغ نسبتها %37 والزراعية %8. (لطي القمودي وآخرون، 2013)

جدول رقم (5) يوضح توزيع المشروعات الصغرى والمتوسطة نوعها وعددها في

ليبيا

المجموع الكلي	نوع المشروع			
	زراعية	خدمية	صناعية	
145	10	92	43	طرابلس
117	12	59	46	بنغازي
55	1	43	11	سبها
317	23	149	100	المجموع الكلي

المصدر: لطفي القمودي وآخرون، البرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة ونماذج الناجحة في عدم وتطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة، 2013

والجدول رقم (6) يوضح مدي مساهمة المشروعات الصغرى والمتوسطة في الناتج المحلي الاجمالي وكذلك الى نسبة العمالة الوطنية والأجنبية بها من خلال إحدى الدراسات التي انجزت من خلال منظمة OECD حول واقع المشروعات الصغرى والمتوسطة بليبيا وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

جدول رقم (6) يوضح مساهمة المشروعات الصغرى والمتوسطة في الناتج المحلي الاجمالي

مساهمة المشروعات الصغرى والمتوسطة في الناتج المحلي	العمالة الأجنبية	العمالة الليبية	عدد العاملين	مجال العمل الرئيسي	نسبة المشروعات الصغرى والمتوسطة في الاقتصاد الليبي
4%	80%	20%	1.6 مليون نسمة	قطاع الخدمات	96%

المصدر: لطفي القمودي وآخرون، البرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة ونماذج الناجحة في عدم وتطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة، 2013

ويبرز من خلال هذه الأرقام خصوصاً ضعف مساهمة المشروعات الصغرى والمتوسطة في الناتج المحلي في ليبيا بحوالي 4% كما أن نسبة العمالة الأجنبية تصل 80% من اجمالي عدد العمالة في هذه المشروعات

ومن ناحية استراتيجية للمشروعات الصغرى والمتوسطة فقد أعد مجلس التخطيط الوطني في العام 2012 استراتيجية المشروعات الصغرى والمتوسطة في ليبيا وقد تم تحديثها في العام 2018 و بدأت الحكومة تأخذ في الاعتبار الحاجة المتزايدة لوضع استراتيجية طويلة الأجل لتنمية المشروعات الصغرى والمتوسطة كجزء من خطة التنمية الاقتصادية الأوسع للبلد

ولهذا الغرض تم انشاء لجنة وطنية تسمى لجنة رؤية ليبيا 2030 تهدف اللجنة إلى مواجهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية والمؤسسة في ليبيا.

الواقع التمويلي للمشروعات الصغرى والمتوسطة:

القطاع المالي في ليبيا متخلف ويسيطر عليه القطاع العام إلى حد كبير، وتعتبر البنوك المملوكة للدولة هي المصدر الرئيسي للتمويل في الاقتصاد، أما الأنشطة غير المصرفية فمازالت متأخرة ويعتبر الحصول على التمويل عائقاً رئيسياً أمام القطاع الخاص وأصحاب المشاريع الصغرى والمتوسطة، وقد أوضح البنك الدولي في تقييم مناخ الاستثمار عام 2011 في ليبيا أن 58% من الشركات التي شملتها الدراسة ترى أن الحصول على التمويل يعتبر العقبة الرئيسية نتيجة الشروط المعقدة من قبل البنوك.

كما يواجه القطاع المالي في ليبيا عدداً من التحديات والتشوهات، وقبل الثورة بلغ الائتمان المحلي للقطاع الخاص 12.4% فقط من إجمالي الناتج المحلي، وهو أقل بكثير من المتوسط الإقليمي ومتوسط 57.2% (البنك الدولي، 2013).

بالإضافة إلى ذلك انخفضت نسبة إجمالي الائتمان المحلي إلى إجمالي الناتج المحلي 22.7% إلى 9.8% بين عامي 2000 و 2009 (فرازي وآخرون، 2011). ومع ذلك لا تستمر السيولة المصرفية في أنشطة القطاع الخاص الإنتاجية بسبب عدم وجود آليات للوساطة، ونتيجة لذلك فإن البنوك التجارية تقوم بالإقراض على أسس قصيرة الأجل للأنشطة منخفضة المخاطر مثل التمويل التجاري.

كما أن هناك نسبة عالية من القروض المتعثرة في الاقتصاد، وبتزايد حجمها بسبب انتشار ضمانات الائتمان المدعومة من الدولة فقد بلغت عام 2012 نسبة القروض المتعثرة 21%، وهي نسبة مرتفعة (صندوق النقد الدولي، 2013) ونتيجة لذلك فإن البنوك التجارية تقتصر أنشطتها على القروض قصيرة الأجل المدعومة بالضمانات.

مما لا شك فيه إن الإقراض المصرفي هو المصدر الرئيسي للتمويل في الاقتصاد الليبي حيث المصادر الأخرى من آليات التمويل والضمان لا تزال ضعيفة وليس هناك مخطط رسمي لضمان مخاطر الائتمان للمشروعات الصغرى والمتوسطة في ليبيا، فقد أنشئ الصندوق الليبي لضمان الائتمان في عام 2008 تحت إشراف وزارة الاقتصاد ويوقع الصندوق الاتفاقيات مع كل بنك من البنوك التجارية لتسهيل حصول الشركات والمشاريع على التمويل اللازم، ويضمن الصندوق على سبيل المثال ما يصل إلى 40% من قيمة

القروض التي يقدمها مصرف الجمهورية، وهو أحد الخمسة البنوك الكبرى التي تملكها الدولة.

كما يقوم صندوقان بدعم الاستثمار وتطوير المشاريع هما صندوق التنمية الاقتصادية والاجتماعية الذي أنشئ في عام 2006 بمحظة اوراق مالية قيمتها 16 مليار دينار لبيي أو 9.4 مليار يورو وصندوق الاستثمار الداخلي والتنمية اللبيي الذي انشئ في عام 2009 برأس مال ابتدائي 20 مليار دينار لبيي أو 11.8 مليار يورو (البنك الدولي 2013)

المعوقات التي تواجه تمويل المشروعات الصغرى والمتوسطة في ليبيا:

1. عدم ملائمة نمط التمويل المتاح حالياً في المصارف وبخاصة المصارف التجارية مع طبيعة التمويل المطلوب للمشروعات الصغرى والمتوسطة حيث تعتمد المصارف التجارية على منح التسهيلات الائتمانية وليس الإقراض لتمويل الموجودات الثابتة وهو ما تحتاجه المشروعات الصغرى والمتوسطة بشكل أساسي، (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية)
2. ضعف الضمانات المقدمة من أصحاب أفكار المشروعات أو انعدامها أحياناً مع عدم قبول المصارف للرهن العقاري (المنزل) مما يحد من توفر ضمانات يمكن استخدامها.
3. طول الفترة الزمنية المستغرقة في الحصول على الموافقة على التمويل والتي تصل في الكثير من الأحيان إلى سنتين أو ثلاث سنوات.
4. في كثير من الأحيان تكون الموافقة على القرض من المصارف بقيمة أقل من الاحتياجات الفعلية لتمويل المشروع مما يؤدي إلى وضع أعباء مالية على المشروع وصاحبه ومخاطر عدم القدرة على السداد أو فشل المشروع.
5. وجود عثرات ومشاكل سابقة في عملية التمويل أدت إلى خلق انطباع خاطئ عن طالبي القروض مما أدى إلى عدم ثقة المؤسسات المالية ومنها صندوق ضمان الإقراض بالوثائق المقدمة له بسبب عدم مصداقيتها سابقاً.
6. يوجد تحفظ لدى صندوق ضمان الإقراض على المشروعات بغرض التطوير أو التوسعة بالرغم من أن هذه المشروعات هي جزء من المشروعات المطلوب من برنامج الحاضنات تقديم الخدمات لها.

المشروعات الصغرى والمتوسطة في خدمة التنمية والاقتصاد الوطني

أن المشروعات الصغرى والمتوسطة تعتبر من أساسيات تنمية القطاع الصناعي في ليبيا من حيث توفير وإيجاد فرص عمل للشباب وكذلك بدورها تعمل على مستلزمات وقطع غيار وخدمات للصناعات الكبيرة داخل القطاع الصناعي، ومن ناحية أخرى فإن المشروعات الصغرى والمتوسطة هي الحلقة الأولى التي تبدأ بها حركة التصنيع في أي مجتمع وهي أيضاً الحلقة الأخيرة التي تنتهي عندها أغلب حالات التنمية الصناعية، حيث نجد أن أغلب الصناعات الناتجة من المشروعات الصغرى والمتوسطة تعمل على تغذية المصانع الكبيرة بالسلع الوسيطة وقطع الغيار التي تحتاج إليها (الطويل، 2014). وكذلك تخلق سوقاً واسعاً للمواد الخام أو نصف المصنعة المنتجة محلياً في المصانع الكبيرة لمعالجتها في شكلها النهائي بالإضافة إلى ذلك فإن المشروعات الصغرى والمتوسطة هي الحجم الملائم والذي في إمكان القدرات المحلية تنفيذه من حيث التمويل والإدارة والتنظيم و تعتبر أحد المجالات الأساسية للتوظيف للحد من البطال و زيادة الدخل القومي وتحقيق أهداف أخرى لخدمة الاقتصاد الوطني نذكر منها.

- 1- التركيز على الصناعات التي تتوفر مواردها محلياً وتكون لها جدوى اقتصادية.
- 2- إقامة المشروعات الصغرى والمتوسطة بمختلف المناطق وما يحققه من إيجاد فرص عمل جديدة للقاطنين بها.
- 3- أن تقديم المساعدة والمشورة الفنية في اختيار المشروع والعمل على تمويله أتاح ويتيح لهذا النوع من المشروعات الفرصة لتوجه للقاعدة العريضة من المواطنين وخاصة الفئات المحدودة الدخل إلى العمل الإنتاجي الصناعي وزيادة دخولها واكتسابها للمهارات والخبرات الصناعية والإلمام بتقنيات الصناعة ومتابعة المستحدث منها .
- 4- تعمل المشروعات الصغرى والمتوسطة على الإسراع في عملية إحلال السلع المنتجة محلياً محل السلع المستوردة.
- 5- تعمل المشروعات الصغرى والمتوسطة على زيادة الصادرات والمساهمة الإنتاجية في الميزان التجاري وميزان المدفوعات ودعم مركز العملة الوطنية أمام العملات الأخرى.

دور المشروعات الصغرى والمتوسطة في التنمية الاقتصادية:

كما نعلم ان المشروعات الصغرى والمتوسطة تمثل العمود الفقري للاقتصاد القومي وبخاصة في الدول النامية ، وتنتج بعض الدول إلى تنمية المشروعات الصغرى والمتوسطة

من خلال إعداد استراتيجيات متكاملة لمحاربة الفقر والبطالة وزيادة الانتاجية حيث تشكل هذه المشروعات مجالاً حيوياً لروح المبادرة واستغلال الموارد الأولية المحلية وإعادة توزيع الدخل. ويمكن تلخيص دور المشروعات الصغرى والمتوسطة فيما يلي (الطويل، 2014).

- إيجاد فرص عمل جديدة.
- تشجيع التوظيف الذاتي.
- نشر المعرفة والتوعية.
- نواة للمشروعات الكبيرة.
- دعم المشروعات الكبيرة بإنتاج بعض متطلباتها.
- الحد من الهجرة من الريف الى المدينة.
- إعادة استثمار مخلفات المشروعات الكبيرة.
- تستعمل التقنية المناسبة والبسيطة وقليلة التكلفة

مقترحات عامة لتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة

- العمل على وضع تعريف موحد للمشروعات الصغيرة والمتوسطة يشمل كافة المعايير مثل (عدد العاملين - رأس المال - الاستثمارات - قيمة المبيعات... الخ).
- ضرورة الاختيار السليم لنوع المشروعات وتشكيل المنتجات من خلال سوق واقعية.
- العمل على توفير التمويل اللازم لأصحاب تلك المشروعات.
- توفير البنية التحتية والمرافق العامة.
- خلق فرص تصديرية لمنتجات تلك المشروعات كأحد مقومات نجاحها واستمرارها ونموها.
- الاهتمام بجودة منتجات تلك المشروعات مع تسهيل الإجراءات اللازمة للتمويل.
- أهمية العمل على تأسيس منظومة بيانات متكامل عن تلك المشروعات.
- توفير المساعدات الفنية من قبل الدولة والمنظمات الأهلية التي ترعى هذه المشروعات.

النتائج:

1. تعتبر المشروعات الصغرى والمتوسطة سواء بالدول المتقدمة أو بالدول النامية هي الأكثر عددا بالمقارنة بعدد المشروعات الكبيرة، وصاحبة الدور الأكبر للاعتماد على الذات، والأكثر توظيفا للعمال.
2. البيئة العربية للمشروعات الصغرى والمتوسطة مازالت تعاني من تضارب العديد من التشريعات، والاهتمام بالمشروعات الكبيرة على حساب المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
3. يعتبر الحصول على التمويل أهم أحد المعوقات التي تواجه تنمية المشروعات الصغرى والمتوسطة ليس في ليبيا فحسب ، بل في مختلف أنحاء العالم.

التوصيات

1. توفير البيئة التنظيمية المحفزة التي تساعد على إقامة المشروعات الصغرى والمتوسطة من خلال تبسيط وتجانس الإجراءات اللازمة لإقامة تلك المشروعات.
2. تفعيل دور المؤسسات الصغرى والمتوسطة في التنمية الاقتصادية من خلال آليات دعمها خاصة في المناطق النائية.
3. التشجيع على إنشاء مؤسسات بمختلف المناطق، لتحقيق مبدأ التوازن المناطقي في التنمية، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات النشاط الاقتصادي، الذي تتميز به كل منطقة.
4. العمل على إنشاء بنك للمعلومات يوفر معلومات عن المنشآت في السوق المحلي ويمكن المستثمر من الاطلاع على المشاريع القائمة والحوافز والإعفاءات التي تقدم لمثل هذه الصناعات.

المراجع

1. "واقع المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر" الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، 2013.
2. موسى الطويل، دور مصرف التنمية في دعم الصناعات الصغرى للحد من البطالة، مؤتمر الشراكة الاقتصادية والسياسية والمعرفية التونسية-الليبية والمساهمة في تحقيق التكامل المغاربي- 3.4.5 أكتوبر 2013.

3. لطفي القمودي وآخرون، البرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة ونماذج الناجحة في عدم وتطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة، 2013.
4. ورقة مؤثر سياسة المشروعات الصغيرة والمتوسطة، تطبيق نظام المشروعات الصغيرة في أوروبا على الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، 2014.
5. قرار اللجنة الشعبية العامة (سابقا) رقم (472) لسنة 2009م بتقرير بعض الأحكام في شأن المشروعات الصغرى والمتوسطة.
6. سمير زهير الصوص بعض التجارب الدولية الناجحة في مجال تنمية وتطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة فلسطين، 2010.
7. البنك الدولي إعداد مختلفة عن الاقتصاد الليبي.
8. عبد الله محمد شامية - دراسة عن المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ليبيا ،مقدمة للندوة التي نظمها مركز بحوث العلوم الاقتصادية و جامعة بنغازي خلال الفترة 7-8/6/2006 - كلية الاقتصاد جامعة بنغازي-ليبيا .
9. عبدالرزاق خليل، وآخرون- دور الصناعات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية الاقتصادية ، جامعة الاغواط، الجزائر.
10. هاني سيف النصر: دور الصندوق الاجتماعي في تنمية و تمويل المشروعات الصغيرة، تجربة مصرية، بحث مقدم لندوة اساليب التمويل الاسلامية للمشروعات الصغرى مركز صالح كامل، جامعة الأزهر، مصر، 2004 .
11. هالة محمد لبيب عنبه ، ادارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي، المنطقة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية، مصر، 2004 .
12. بن منصور عبد الله وآخرون، المؤسسات الصغرى والمتوسطة كاختيار استراتيجي للتكيف مع مستجدات العولمة، مداخلة ضمن ملتقى دولي، الشلف 2006



التعايش والإعتدال في حماية التنوع الثقافي

الدكتور الصديق خليفة الكيلاني

كلية الاقتصاد / قسم العلوم السياسية/ جامعة الزاوية

Coexistence and moderation in the protection of cultural diversity

Dr. Siddiq Khalifa Al-Kilani

Zawya University

Faculty of Economics in Zawia

المخلص

يشير تاريخ البشرية ان الكثير من الأجناس البشرية عاشت في مجتمع واحد، في مختلف بلدان العالم رغم اختلاف الدين والهوية واللغة والثقافة والعادات والتقاليد مع بعضها البعض وفي دولة واحدة، وفي أماكن مختلفة من دول العالم مما جعل التنوع الثقافي هو في واقع الأمر صفة المجتمعات البشرية فكان بعضها متفكراً، ولا تمييز بينهما بل كان التنوع الثقافي يجمعها، ولا يوجد مجتمع مهما كان متجانسا وموحدا من دون التنوع والتعددية والاختلاف، فتلك إضافة إلى كونها من طبيعة الأشياء حقوق طبيعية لا يمكن التنازل عنها تحت أي مبررات، والواقع أن التنوع الثقافي الذي هو حقٌّ من حقوق الشعوب، وفطرة في الإنسان وطبيعة في الحياة وسنة في الكون، يقتضي بدهاء التقارب بين الثقافات، بحكم أن التنوع هو مدعاة للتقارب، بخلاف الانغلاق الذي هو سبيل إلى الانكماش المفضي إلى ضمور الثقافات وسقوط الحضارات، ويعتبر البعض الثقافة ملحقا للسياسة، لا سيما من السياسيين في الحكم ويسعون لتوظيفها واستغلالها حين يريدون، حيث يعلو خطاب الوحدة والرأي الواحد والرعي الواحد على خطاب التعددية والتنوع والخصوصية الثقافية، وينسى هؤلاء أو يتجاهلون أن الثقافة بطبيعتها متعددة، وهي مثل الطبيعة مختلفة أيضا من حيث مصادرها وأصولها ومشاريها وتفاعلاتها وهوياتها، والرفع من مستوى النمو والإنتاج، وتوطيد الديمقراطية والتوسيع من المشاركة الشعبية في اتخاذ القرار في كل القطاعات الإدارية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية، ولا يمكن إنجاز مشروع - تغيير حقيقي ناجح ومتواصل- دون بيئة ثقافية صالحة- ودون اعتراف بالآخر- واحترام خصوصياته، وعدم المساس بنزاهته الثقافي والحضاري الذي صار عرضة للطمس والتزوير والتدمير والمصادرة من قبل الأعداء.

Abstract

Today, the history of mankind indicates that since the existence of a number of people living in one society, many human races in different countries of the world, despite the difference of religion, identity, language, culture, customs and traditions with each other in one country and in different parts of the world, In fact, the status of human societies were some agreed, and no distinction between

them, but was cultural diversity, There is no society, no matter how homogenous and unified without diversity, diversity and difference. In addition to being a nature, things are natural rights that cannot be relinquished under any pretext. Indeed, cultural diversity, which is a human right, is inherent in man and nature in life and a year in the universe, Requires the primacy of rapprochement between cultures, since diversity is a cause of convergence, as opposed to closure, which is a way of deflation leading to the atrophy of cultures and the fall of civilizations, and some consider the culture as a political attaché, especially from politicians in government and seek to employ and exploit when they want, The discourse of pluralism, diversity and cultural specificity transcends the discourse of pluralism, diversity and cultural specificity. These people forget or ignore that culture is inherently diverse. It is also different in nature in terms of its sources, origins, processes, identities, growth and production, the consolidation of democracy and the expansion of popular participation. Decision -making in all administrative, cultural, economic and social sectors. It is impossible to complete a successful and continuous project of change without a good cultural environment, without recognition of the other, respect for its privacy and without prejudice to its cultural and civilizational heritage. And the confiscation and destruction of the enemy.

المقدمة :

لقد أنت العديد من المشاكل والأمور لتساهم في حدوث الخلافات أو الصراعات بين البشر في هذا العصر على الرغم من التقدم الحضاري والتكنولوجي بل الفكري الخاص بالبشر، حيث زادت معدلات الجريمة والإلحاد والانحلال الثقافي والخلقي، وتفكك الأسر بينما الأغرب أن يأتي ذلك مع وجود أساس المفترض أنه قوي للغاية، وهو وجود الأديان التي تعمل وتنظم حياة البشر، وترفع من شأنهم وتقومهم، إلا أن للأسف الشديد لم تستطع الوصول إلى تحقيق اتفاق وتراضي وسلام ومعايشة مجتمعية مع بعضها البعض، إذاً أن مفهوم التعايش هو نوع من أنواع التعاون المشترك، والإيجابي الذي يهدف إلى إيجاد تلك الأسس القوية والأرضية المشتركة التي تتفق عليها كل أطراف الديانات المختلفة، وهو من المفروض أن يتم عن طريق اقتناع داخلي نابع من البشر أنفسهم بل عن رضا كامل وإيجابي منهم، قد تميزت الأمة الإسلامية عن غيرها من الأمم بأنها أمة الوسطية، والاعتدال بعيداً عن الانحراف أو التطرف يميناً أو شمالاً، وحينما ضلّت الأمم السابقة عن المنهج الحقّ والطريق المستقيم، هدى الله هذه الأمة لما فيه الحقّ بإذنه فكان منهاجها مثلاً في الاستقامة والاعتدال فلا تشدّد ولا لين، فكيف كان الإسلام دين الوسطية والاعتدال؟ حيث أنّ دين الإسلام دين توسط واعتدال، لا غلو فيه ولا جفاء، ولا إفراط ولا تفريط، وشريعته خاتمة

الديانات والشرائع السماوية، التي أنزلها الله على الناس جميعاً في مشارق الأرض ومغاربها، وللذكر والأنثى، وللقوي والضعيف، وللغني والفقير، وللجاهل والعالم، وللمريض والصحيح.

أولاً: مشكلة الدراسة:

هل بالإمكان القول أن مصطلح التعايش جدير بالاهتمام في ظل التغيرات المحلية والإقليمية وحتى الدولية عقب التطورات على كافة الأصعدة من (ثورات عربية-عدم احترام ثقافة الآخر-الاهمال الديني في بعض المجتمعات العربية والاسلامية-ترك من نهى عنه الدين-تقاليد مستنسخة للغرب الذي يحارب الشريعة الاسلامية) ومن هذا وذاك سوف نحاول الالمام في هذه الدراسة للتعايش والاعتدال الثقافي .

ثانياً: أهداف الدراسة:

يكن هدف الدراسة إلى جوهر الاشكالية حيث تعتبر الاخير من اهم المشاكل التي تعاني منها بعض المجتمعات العربية والاسلامية، الا وهي ثقافة التعايش والتسامح، والتي تؤكد عليها القرآن الكريم في اكثر من النصوص القرآنية، وتأتي الاشكالية الاخرى في انعدام الدراسات العلمية بهذا الخصوص وكذلك نقص المكتبات العلمية بمثل هذه الدراسات داخل الجامعات العربية والاسلامية.

ثالثاً: أهمية الدراسة :

الاهمية العلمية: حيث يكتسب الموضوع أهميته من الجدل الواقع بين ثقافة التعايش والتسامح، لما له دور من عملية المصالحة والتي تحتاجه بعض الدول العربية في الأونة الاخيرة، أي بعد ثورات الربيع العربي، فهذه الدراسة تعطي نوع من الاهتمام بهذه الاشكالية جوهر الموضوع .

الاهمية العملية: تهدف الدراسة إلى معرفة أوجه التصدي لثقافة الغرب المدمرة لثقافة التسامح والتعايش السلمي الذي تفرضه شريعتنا الاسلامية، والكشف عن الايديولوجيات المختلفة المناهضة لذلك.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

انطلق الباحث من الفرضيات التالية وهي :-

1. هل ساهمت وسائل الإعلام الجديد في تهيئة عقول الشباب، ودفعهم نحو ثقافة التعايش والتسامح وثقافة احترام الراي والرأي الاخر داخل أية مجتمع، والمساهمة

والاهتمام بالخامات الجيدة لبناء المجتمعات المتخلفة من خلال برامج تنمية
حالية ومستقبلية .

2. هل ساهمت للحكومات لوضع دور فاعل في أنتاج سياسات ترغب كافة افراد
المجتمع، لثقافة التعايش السلمي والاعتدال الخلفي الذي هو شريعة الدين الحنيف

3. في ظل مواكبة التقنيات العالمية وزمن العولمة الم يكن للأعلام دور ريادي
للاهتمام بالتعايش السلمي وغرس ثقافة احترام الاخر، مع اهتمام الاسرة والمدرسة
وغيرها لذلك من كافة الجوانب.

خامساً: منهج الدراسة :

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على عدة مناهج، منها المنهج التاريخي الذي يسرد مفهوم
التعايش والاعتدال من منظور ثقافي يؤثر في بناء الاجيال الحالية والقادمة لتطلعات
مستقبلية من خلال المراحل التي مر بها مصطلح التعايش والاعتدال أقتدى بما أمرنا الله به،
وكذلك استخدم المنهج الوصفي التحليلي الذي يوضح ويصف بعض الموضوعات المختلفة
لمصطلح التعايش السلمي داخل المجتمعات العربية والاسلامية.

سادساً: مصادر الدراسة

ركزت هذه الدراسة على الاستعانة بالكتب العلمية المتطورة لتكون مرجعية يقتدى بها،
والاعتماد على البحوث الجيدة ذات الصلة بالموضوع، كما تم الاعتماد بعض المصادر
المعلوماتية من شبكة الاتصالات(الانترنت).

سابعاً: تقسيمات الدراسة

- المبحث الأول :- التعايش والاعتدال من المنظور الثقافي
- المطلب الاول :- التعايش والاعتدال وأهميته في حماية التنوع الثقافي .
- المطلب الثاني : التعايش الثقافي من خلال (الاسرة - المدرسة).
- المبحث الثاني :- الهوية والانتماء العرقي والتعايش.
- المطلب الاول : دور وسائل الإعلام في نشر ثقافة التعايش والاعتدال.
- المطلب الثاني: مقارنة بين التعايش السياسي والتعايش الاجتماعي.
- الخاتمة . النتائج . التوصيات . هوامش الدراسة .

المبحث الأول:- التعايش والاعتدال من المنظور الثقافي

إن بث قيم التسامح والانفتاح والتعددية لا تتأتى من خلال المنهج المدرسي فقط، وإن كانت هي الركيزة والموجه الأساس لترسيخ ثقافة تربية و فلسفة تعليمية متينة، بل يتضمن جملة الأنشطة والوسائل التعليمية، وثقافة المدرس والأبعاد الاجتماعية للمدرسة ومنظومة التعليم إلى جانب عوامل أخرى، وبالذات الإعلام والثقافة والتنشئة الاجتماعية والممارسات والسلوكيات اليومية، أن المناهج الخفية تقع وتتشابه إلى حد كبير مع المعلن، تلك المناهج المتمثلة بأفكار المدرس وممارساته السلوكية التي يكتسبها من مصادر متعددة، تبدأ بالتنشئة الأسرية والمنظومة القيمة والتراث المجتمعي، الذي يتناقله الأفراد بأساليب مختلفة خاصة عندما يتداخل التعصب الفكري وثقافة القبول مع الاستبداد والسيطرة وضعف القبول للآخر(1).

أن قبول التعددية واستيعاب الآخر والتسامح يتطلب إعادة النظر بالعديد من الممارسات كأسلوب التعلم، وطرح الأفكار بهامش كبير من الحرية وتقبل الرأي والآخى والتركيز على عمل الفريق، داعياً إلى الانتقال التدريجي إلى مجتمع يربي على السلوك المثالي والتعلم القيمي لا على التدين فقط، غير أن وسائل التواصل تؤدي دوراً خطيراً في إشاعة وشحن الأجواء السلبية وخطاب الكراهية والتطرف، ولابد من مراقبة نصوصها ومتابعة الذين يجيشون مشاعر المجتمع تجاه العصبية الدينية والعشائرية وضبطها بشكل مقبول، دون التأثير على الحريات العامة وحرية الرأي والفكر، والتوقيع أيضاً على موثيق خاصة بالتبادل المعلوماتي يلزم المشاركين بتلك الوسائل بأصول احترام المعتقدات والآراء والأفكار التواضع هو خلق إنساني عظيم، يجعل الإنسان يعامل الآخرين بلطف، ويتطلع لهم بنظرة احترام وتقدير ومساواة، دون تكبر أو تعالٍ، سواء أكان يتفوق عليهم بالمال، أو العلم، أو الجاه(2)، حيث التاريخ هو الركيزة الأساسية التي ينبغي أن تبنى عليها حضارة العلوم التي تعرفنا بالكيفية المجتمعات المعاصرة.

لذا لابد من الاستعانة بأي علم من العلوم التي عاشها الإنسان في سالف زمانه، لأن معرفة لحياة الماضي وتضيف لنا خبرة جديدة لحياة الحاضر والمستقبل، والرأي الأرجح الذي تشير إليه الحقائق التاريخية إن معنى القيم الكونية هو أنها قيم إنسانية تجعل الإنسان هو الغاية

وليس وسيلة لخدمة نظام أو دين أو عرق معين، إنها القيم التي تساوي بين الناس بغض النظر عن كل تلك الأشياء التي غالباً ما تستعمل للبغي وإشاعة الظلم والحرمان، هذا لا يعني عدم وجود خصوصيات ثقافية، فمن الخصائص الملازمة للثقافة الإنسانية النسبية والخصوصية، غير أن خبراء وقوى حقوق الإنسان في العالم يميّزون بشكل واضح بين الخصوصية المغلقة التي تتعارض مع الحقوق وتؤدي إلى إهدار الكرامة، وتصبح مصدر نزاع وفتن، وبين الخصوصية الثقافية المنفتحة التي تتضمن في حد ذاتها ما هو إنساني، مما يجعلها تثير الإعجاب حتى لدى الغير، ويمكن الحفاظ عليها دون أن تصبح من بواعث التخلف و موانع التحديث والتقدم.

بهذا المعنى بدايتنا يجب أن نفكر بجدية في صياغة تصوراتنا الفكرية الثقافية لتتنجم بما يتلاءم مع التطورات المحلية، والتي نفترض أن تسود فيها السمات المميزة في الثقافة ألعامه، وفق النظم الديمقراطية القائمة على التعددية نحو بناء الدولة المدنية الحديثة التي تمثل كياناً قانونياً وسياسياً معبراً عن هوية كافة أفراد المجتمع، والعمل على تأكيد وترسيخ الثقافة الوطنية وتعزيز ثباتها وإبراز إيماننا القوي بثوابتها وضرورة استمرارها والعمل على حمايتها، كما ينبغي أن نفتح بوابة نحو العالم للأخذ بجديد الحضارة وتقنياتها والاستفادة من تجارب الدول المزدهرة في محيطنا الإقليمي والعالمي.

المطلب الأول: التعايش الاعتنال وأهميته في حماية التنوع الثقافي:

(ان أصل كلمة تَعَايشَ: (فعل، تَعَايشَ يَتَعَايشُ، تَعَايشًا، فهو مُتَعَايشٌ، عَابِشُوا : عاشوا على الألفة والمودّة، تَعَايشَ النَّاسُ : وُجِدُوا في نفس الزّمان والمكان .

تعايش أسم مُجْتَمَعٌ طَائِفِيٌّ يَعْيشُ أَهْلُهُ فِي تَعَايشٍ وَوِيَامٍ: يَعْيشُونَ فِي تَسَاكُنٍ وَتَوَافُقٍ دَاخِلِ الْمُجْتَمَعِ عَلَى الرَّغْمِ مِنْ اِخْتِلَافِهِمُ الدِّيْنِيَّ وَالْمَذْهَبِيَّ التَّعَايشُ السَّلْمِيُّ: تَعْبِيرٌ يُرَادُ بِهِ خَلْقُ جَوْ مِنْ النَّقَاهُ بَيْنَ الشُّعُوبِ بَعِيدًا عَنِ الحَرْبِ والعنف، والتعايش اتفاق ضمني بين مجموعتين أو حزبين أو دولتين على عدم اللجوء إلى الحرب لتسوية الخلاف بينهما(3)، يجب أن نفرق بين التعايش والسلام إذ أن الطرفين المتعاشين يظلان حذرين، وفي أغلب الأحيان معاديين لبعضهما البعض لكنهما يقبلان أن اختلاف أيديولوجيتهما ونظاميهما الاجتماعيين لا يسبب وحده اندلاع الحرب بينهما، فتداول مفهوم التعايش بكثرة من خلال:

- معجم المعاني الجامع - معجم عربي عرب:

(التعايش يعني التعلم للعيش) مثلاً نتائج الحرب الباردة عقب الحرب العالمية الثانية، كان ذلك أحسن لكل من الولايات المتحدة والاتحاد السوفيتي، من أن يحرقا العالم بأسره في محرقة نووية.

- تعايش سلمي هي عبارة استعملت بكثرة خلال الحرب الباردة للدلالة على أن الاتحاد السوفيتي والولايات المتحدة، رغم فوارق نظاميهما يمكنهما أن يتعايشا دون اللجوء إلى الحرب .

وقد تستعمل العبارة أيضا بمعنى حاجة خصمين إلى التفكير في حل سلمي يرضي الطرفين والعيش بسلام، ويتطلع لهم بنظرة احترام وتقدير ومساواة، دون تكبر أو تعالي، سواء أكان يتفوق عليهم بالمال أو العلم أو الجاه، التواضع هو خلق إنساني عظيم.

بالرجوع الى التعايش فهو المصطلح الذي تم استخداما بشكل مترادف في سياقات عدة، كما استخدم بوصفه عبارة رئيسية في ظهور عدد كبير من الحركات الاجتماعية والسياسية، والسمة الرئيسية في تعريف كلمة «التعايش» هو علاقتها بكلمة «الآخرين» والاعتراف بأن المشترك، والقبول بالتنوع، بما يضمن وجود علاقة إيجابية مع الآخر(4)، فقد عزفت هوياتنا العلاقة مع الآخر، فعندما تكون العلاقات إيجابية وعلى قدم المساواة معه، فإن ذلك سوف يعزز الكرامة والحرية والاستقلال، وعندما تكون العلاقات سلبية ومدمرة فإن ذلك سيقوّض الكرامة الإنسانية وقيمتها الذاتية .

وهذا ينطبق على الفرد والجماعة والعلاقات بين الدول، وفي المفردات السياسية الحديثة فإن مصطلح التعايش السلمي تم تصوره كإستراتيجية للبقاء والوجود بين الحرب بالمعنى الحرفي والسلام بالمعنى المثالي، فالتعايش السلمي في هذا السياق يعني علاقة سلمية بين الدول، في حين أن التنمية المركزية لكل دولة تتطلب التعايش داخل الدولة، وعدم التدخل في الشؤون الداخلية للدول الأخرى، وقد كان ذلك أحد أهم الركائز الأساسية لدبلوماسية الدولة، إن التعايش كنموذج يجب ألا يقتصر على العلاقات بين الدول ولكن العلاقات داخل الدول كذلك، فالتعايش بين مختلف الشعوب والأعراق والجماعات الدينية والعشائر والقبائل وطيف من الهويات، كما أن التعايش بين الشعوب أصبح ضرورة ملحة في المرحلة المقبلة من تطور الحضارة.

ومن جهة أخرى صار الكفاح من أجل تقرير المصير للشعوب حسب ما تشير له السياسة الدولية وعرفته مصطلح التعايش السلمي، على أنه قيام تعاون بين دول العالم، على أساس

من التفاهم وتبادل المصالح الاقتصادية والتجارية، حيث ظهر هذا المصطلح بعد الحرب العالمية الثانية وانقسام العالم إلى معسكرين متقاتلين، إن نجاح التعايش مرهون بصوت العقلاء الذين يقومون لغة الحوار الهادئ، الهادف الذي يحقق المنشود، ويصل لهدفه ببسر وسهولة(5)، كما أن إخفاقه مرهون بصوت الحمقى الذين لا يعرفون إلا مصالحهم فقط، حين يعتمدون لغة القوة والعنف بشكل كبير في إدارتهم ومطابخ قراراتهم، ومن هنا فالسياسة الدولية عرّفت مصطلح التعايش السلمي، على أنه قيام تعاون بين دول العالم، على أساس من التفاهم وتبادل المصالح الاقتصادية والتجارية، ومن هنا شن صناعات الحروب وعربوها حرياً، ليس على العالم العربي والإسلامي فقط، بل على كل من ليس معهم أو مع إدارتهم؛ مما قطع كل طريق أمام الاعتدال والفهم الإنساني المشترك والمصالح الاقتصادية والأخلاقية الإنسانية، والتي هي محل اتفاق عند العقلاء جميعاً؛ لكن القادة العسكريين لا يفكرون إلا بطريقة عسكرية، مما جعل الحوار يصل إلى طريق مغلق مسدود(6) .

إن معنى التعايش هو قبول التصالح الدنيوي والوجود والجوار في الاتفاق على جملة من الأخلاق الإنسانية التي تتيح فرصة لتبادل الحوار والإقناع .

المطلب الثاني : التعايش الثقافي من خلال (الأسرة - المدرسة) الثقافة هي روح الأمة وعنوان هويتها، وهي من الركائز الأساسية في بناء الأمم ونهوضها، فلكل أمة ثقافة تستمد منها عناصرها ومقوماتها وخصائصها، وتصطبغ بصبغتها فتتسبب إليها، وقد عرف الإنسان على مر السنين العديد من الثقافات كالثقافة اليونانية والثقافة الرومانية والثقافة الهندية والثقافة الفارسية، والثقافة العربية الإسلامية، وقد استعملت الثقافة في العصر الحديث للدلالة على الرقي الأدبي والفكري والاجتماعي للأفراد والجماعات، فالثقافة ليست مجموعة أفكار فحسب، ولكنها نظرية في السلوك بما يرسم طريق الحياة إجمالاً، وبما يتمثل فيه الطابع العام الذي ينطبع عليه شعب من الشعوب، ويكون للعقائد والقيم واللغة والمبادئ والسلوك والقوانين شعاراً للتمايز بين الثقافات وتنوعها، والثقافة لها دور كبير في تفعيل التعايش بين الآخرين وذلك لما تحمله من معاني سامية تميزها عن غيرها فخصائصها تكمن في أنها ظاهرة إنسانية(7)، أي أنها تأصيل بين الإنسان وسائر المخلوقات، لأنها تعبير عن إنسانيته، كما أنها وسيلته المثلى في الالتقاء مع الآخرين، ورفض الظلم والإقصاء والتهميش للآخر، وعدم القبول بهضم الحقوق أو بخس الناس

أشياءهم أو مصادره حرياتهم، فالتعايش مع الآخرين يجب إن لا يصيب الإنسان فيه أذى هذه المظالم، وإلا فقد التعايش معناه وأصبح بلا جدوى وبلا معنى .

إن أهمية تعزيز التفاعل الإيجابي مع معطيات الثقافات الأخرى ودون انبهار أو ذوبان أو انصهار في الثقافات الأخرى، وهي مفيدة على التعايش تبدأ من القبول بتعدد الثقافات والتي تبدأ من الأسرة وتسهم في تشكيلها وسائل الإعلام ووسائل التعليم، كما أن مؤسسات التعليم تتحمل مسؤولية كبيرة في إشاعة ثقافة التعايش وتعزيزها لضمان التوازن الاجتماعي إن ثقافة التعايش تستدعي التقارب ونبذ الخلاف وليس الاختلاف، باعتبار أن التعايش بين الناس تهذيب وصفاء للنفوس، والقبول بالآخر، واحترام معتقداته انطلاقاً من أن البشر تشترك بالإنسانية وما تتصف من مشاعر وعقلانية، فكل إنسان حر في تفكيره ومعتقداته ما دام يتعايش مع الآخرين، ولا يضر الناس أو المصالح العليا للمجتمع، حرية الفكر والتعبير بلا شك سمة إنسانية ضرورية للحياة شرط أن تخضع للأخلاق والتسامح والتفاهم والتعايش مهما اختلفت الثقافات وتعددت الاتجاهات، فالأصل في التعايش القبول بالآخر، ونبذ الكراهية والعنف والتعاون من أجل إرساء دعائم السلام والاستقرار والتضامن.. إن عملية التعايش تبدأ عادة من نظرة الإنسان لنفسه ومن نجاحه في إقرار حالة التعايش الداخلي مع ذاته، والذي يعاني أزمات نفسية وردات فعل داخلية متباينة مؤثرة في عقله ووجدانه واتزانه فإنه شخصية بعيدة عن الاعتدال والتعايش، خصوصاً أن التعايش يبدأ من الذات وينتشر مؤثراً في الآخرين وبالبيئة المحيطة، والتعايش لا يتحقق من دون ترسيخ الوعي والثقافة والتعليم في الناس، ولاسيما الشباب ومن هم في سن التعليم من خلال إعداد برامج تربوية تهدف اكتساب ثقافة التعايش(8)، لهذا تحتاج ثقافة التعايش إلى جهود الحكومات ومؤسسات المجتمع المدني من أسرة وإعلام ومسجد وغيرها لإيضاح كل ما يهدم هذا التعايش، وكيفية تفادي العثرات وتجنب العوامل السلبية المؤثرة في حاجة البشر للتعايش.

1. دور الأسرة في نشر الثقافة

أن الأيوين هما القدوة الأولى التي يقلدها الأبناء، في سن الطفولة على وجه التحديد، لأن القدوة تختلف باختلاف المراحل السنوية التي يمر بها الفرد، فبتأثر الأطفال مثلاً بالقدوة المحيطة بهم داخل الأسرة، أما الشباب فيعتمدون على خبراتهم الذاتية، وملاحظاتهم الخاصة لنشاط القيادات المحيطة بهم وأعمالهم، وقادة المجتمع في الميادين كافة، وكذا من خلال الاطلاع والقراءات الثقافية، ومن خلال تعرفهم على الفترات التاريخية السابقة، فضلا عن

أحداث الحياة الاجتماعية التي يمرون بها، "وأول إطار يأخذ على عاتقه النهوض بهذه المسؤولية هي الأسرة، وذلك نظراً لأنها أول مجتمع يتصل به الطفل، ويتعاطى معه في شؤونه اليومية كافة؛ حيث نجد أن الأسرة تتوفر فيها المقومات الأساسية للجماعة، فلأسرة نظامها، وقوانينها، وتعليماتها، وعلاقاتها الداخلية والخارجية، ينشأ الفرد في كنفها، فتزرع فيه النزعة الغيرية، وتحّد من أنانيته، وتعلمه ضرورة الحوار، ومراعاة مشاعر الآخرين وحاجاتهم وظروفهم(9).

ولا تقتصر مهمة الأسرة على "غرس هذه التعاليم الاجتماعية، بل مراقبتها ومحاسبة أبنائها على مخالفتها، وهذا يعني أنها وحدة اجتماعية ضابطة لسلوك أفرادها، توجههم نحو الاندفاع والتماثل الاجتماعي مع مجتمعهم، الذي يبيلور تضامنا اجتماعيا قويا ومتجانسا، اجتماعيا ونفسيا وثقافيا.

2. دور المدرسة في نشر الثقافة:

لم تعد تقتصر أهمية التربية على ما تسهم به في تشكيل المستقبل المهني للفرد، بل إنها تمتد لتشمل القيم التي تصوغها، إلى نوعية حياة المرء في عمومها فالتعليم والإعداد للحياة متلازمان، الأول وسيلة والثاني غاية وتكون الكارثة عندما ينقلب الحال رأساً على عقب، ليكون التعليم في حد ذاته غاية، حيث نفقد فيحينها البوصلة، وتصبح العملية التعليمية غير واضحة الأهداف، مما يدخلنا في متاهات معقدة، ولا نستطيع تمييز الغثّ من السمين من المعلومات، سيما في عصر الثورة المعلوماتية، فنروح نعدّ مناهجنا "كحاطب ليل"، دون مراعاة الأولويات، "فإذا كانت المناهج التعليمية في أي بلد، هي انعكاس للفلسفة التربوية لذلك البلد، فإن المواطن يعتبر ثمرة مباشرة لهذه المناهج التعليمية، لأن المخطط التعليمي والتربوي هو جزء من المخطط القومي لكل مجتمع، يسهم في تحقيق أهدافه المنبثقة من فلسفته، المستمدة من تراثه وواقعه وحاجاته ومشكلاته، وذلك لإعداد القوى البشرية المتوافقة مع حاجات المجتمع.

إن المدرسة هي المؤسسة التي يعهد إليها المجتمع بفلذات كبد، لتعلمهم وتربيتهم وتعددهم للحياة، وقد ارتضاها بمحض إرادته، لتقوم بما يقوم به الآباء والأمهات، وقد وضع فيها كامل ثقته، ن أفسى صور العنف الفكري(10)، هو الاستهزاء بالمعتقدات والقيم والثوابت، فلكل أمة قيمها التي تؤمن بها، ومعتقداتها التي لا تحيد عنها، وثوابتها التي إليها ترجع، ومنها تستمد

قوتها وثقافتها ودستورها، وأي هجوم أو إساءة لهذه القيم والثوابت والمبادئ، من شأنه أن يولد مشاعر العداء لدى الطرف الآخر.

المبحث الثاني: الهوية والانتماء العرقي والتعايش:-

عندما نبحث عن كُتُب، فإن الغالبية الساحقة من الدول القومية في مجتمعنا العالمي تكشف عن انقسامات داخلية كبيرة، على أساس العرق والجنس والدين، كما أن نوعية هذه الاختلافات في العملية الاجتماعية والسياسية تختلف على نطاق واسع، وكذلك مدى شدة أهميتها في تسييس الشرائح الاجتماعية، سواء داخل الدول أو فيما بينها، كما أن الافتراض الأساسي بعد انتشار صراعات الهوية والعرقية، لا سيما بعد الحرب الباردة .

وهو إدراك أن التعددية الثقافية هي سمة دائمة في الحياة السياسية المعاصرة، وتذهب موسوعة السياسة إلى أن أول من أطلق شعار التعايش السلمي COEXISTENCE PEACIFUL ، هو نيكليتا خروشوف، الذي كان يعني به تراجع بلده الاتحاد السوفيتي عن تحقيق أهدافه المعلنة، بقدر ما كان يعني به محاولته تحقيق الأهداف التي طرأت بطريقة تتسجم مع مقتضيات التغيير عرف بتوازن الرعب، كما يذهب على المسرح الدولي، كوجود الموسوعة إلى أن الغرب يؤثر أن يكون المقصود بالتعايش السلمي: عَشَّ وَدَعَّ غيرك يعش أيضا(11)، فلم يعد هناك أي مبرر للتشبث في الاعتقاد بأن مجموعة من العمليات المعروفة باسم «تحديث» من شأنها أن تؤدي تلقائياً إلى فكرة أمة واحدة، أو أن تؤدي إلى تآكل التضامن الثقافي أو العرقي أو الديني .

بل قد يحدث عكس ذلك، فالتغيير الاجتماعي يميل إلى إنتاج أقوى للهويات الطائفية، والدراسات التي تركز على أن الفرد هي الوحدة الأساسية في تحليل الصراعات، تشير إلى الحاجة إلى الهوية، باعتبار أن ذلك أمرٌ أساسي لبقاء رفاهية الفرد والمجتمع، باعتبار أن التواصل يكون من الأفراد والجماعات بتبادل الأفكار، ومناقشة الآراء وبالبحث والاشتراك عن الحلول للمشاكل القائمة التي تعاني منها الشعوب، فالتواصل الحضاري هو أساس تحالف الحضارات من وجهة النظر العملية، هو من أقوى الوسائل المتاحة لإصلاح شؤون العالم وللإسهام في إنقاذ الأسرة الإنسانية، لقد فشلت السياسة الدولية حتى الآن في إيجاد تسوية عادلة وحلول ناجحة وحاسمة لها بالدبلوماسية التقليدية، وبالأساليب الاعتيادية التي تفتقر غالباً إلى الصدق والجديّة والإخلاص وتفتقد الروح الإنسانية والنزاهة الأخلاقية، وليس هناك شك في أن تفاهم الشعوب هو تعزيزُ التواصل

الحضاري، وترسيخ حوار الثقافات الذي يفضي إلى تواصل وتحالف بين الحضارات، إننا نؤمن بأن نمضي في سبيل جعل الحوار وتواصل الحضارات والثقافات محورا للعلاقات الشرق والغرب، يوفر للأسرة الدولية فرصاً ثمينة للتغلب على المشاكل وإقامة أسس جديدة قوية وراسخة للتعاون الإنساني، ناهيك عن التقليد الذي لا يستند إلى العقل ولا إلى المشروعات الإنسانية التي تقوم على أساس الفضيلة والتعاون والتسامح والعدالة(12) .

لايصح أن يكون بديلاً عن الهوية الأصيلة، وعالمية السلام تجعل الثقافة والحضارة منفتحتين على حضارات الأمم، ومتجاوبتين مع ثقافات الشعوب، إن سلام العالم حضارة واحدة، وتسلك سبل الصراع، صراع الحضارات (13)، ونحن نؤمن بالتلاحق الثقافي الذي يقوم على أساس مبدأ الاحترام المتبادل وعدم إلغاء أية ثقافة بطريق القوة أو فرض الهيمنة بغير وجه حق، و يمثل تنوعنا الثقافي تراثاً مشتركاً للبشرية، فهو مصدر لتجدد الأفكار والمجتمعات، ويتيح للمرء أن يفتح على الآخرين، وأن يبت أفكاراً جديدة، ويتيح هذا التنوع فرصة ثمينة لتحقيق السلام والتنمية المستدامة، ويمثل تنوعنا الثقافي تنوعاً إبداعياً كما أنه يحمل هويات ومعايير جماعية، معززاً بذلك التماسك الاجتماعي والثقة بالنفس في عالمنا الذي تسوده العولمة، وتكمن أبرز ميزة للسلع والخدمات الثقافية في طبيعتها الاقتصادية والثقافية.

وأيضاً في هذا الجانب أشاره الى التسامح الديني الذي عرفته أوروبا مع نشوء حركة التصالح بين الطوائف المسيحية، كان التسامح والتعايش مع غير المسيحيين(14).

ففي انجلترا على سبيل المثال، نؤدي بالدعوة إلى التسامح من المفكرين البارزين الذين أكدوا ذلك هم: هارنجتون، وملتون، وتايلور أن الحرية السياسية والحرية الدينية تتضمن حرية الضمير، وهذه تتضمن بدورها الحرية المدنية، وتكون حرية الضمير متى تمكن الإنسان من مزاوله عباداته ومباشرة تعاليم دينه وضميره وحده، من غير عائق أو تدخل من الحكومة، وقد أقام ملتون دفاعه عن التسامح على أساس أن قيام الحق يتطلب الاضطهاد، بالإضافة إلى أن الاضطهاد يعوق اكتشاف الحقيقة(15)، وحتى فيما بين المسيحيين بعضهم مع بعض، وليست الثقافة سلعة كسائر السلع، ويعتبر هذا المبدأ مبدأً إرشادياً لوضع استراتيجيات إنمائية أكثر ابتكاراً واستدامةً، ونحن نعيش اليوم في عصر الحدود - حدود مصادرها وحدود كوكبنا - ويكمن تصدينا لهذا الأمر في استغلال موردها المتجدد الأقوى، اللا وهو ذكاء الإنسان وقدرته على الإبداع، ويحفز تنوعنا الثقافي قدرتنا على الإبداع، ولذا فإن الاستثمار في هذا

الإبداع من شأنه أن يحدث تحولاً في المجتمعات، وعلينا أن نطور هذا لدى الشباب من خلال التعليم، لإحياء تنوع عالمنا ولتعلم العمل معاً في بيئة يسودها تنوع لغاتنا وثقافتنا وأدياننا، من أجل إحداث التغيير يكمن التحدي الأكبر على هذا الصعيد في إقناع صانعي القرارات السياسية والفاعلين الاجتماعيين المحليين والدوليين بدمج مبادئ التنوع الثقافي وقيم التعددية الثقافية في مجمل السياسات والآليات والممارسات العامة .

لا سيما عبر الشراكات العامة والخاصة، وترمي هذه الاستراتيجية من جهة إلى دمج الثقافة في مجمل سياسات التنمية سواء ارتبطت بالتعليم أو العلم أو الاتصالات أو الصحة أو البيئة أو السياحة(16) .

وتهدف من جهة أخرى إلى دعم تطوير القطاع الثقافي عن طريق الصناعات الإبداعية. فبمساهمتها في التخفيف من حده الفقر، تنطوي الثقافة على منافع هامة من حيث تحقيق التماسك الاجتماعي، حيث يشكل التنوع الثقافي قوة محركة للتنمية، ليس على مستوى النمو الاقتصادي فحسب، بل أيضاً كوسيلة لعيش حياة فكرية وعاطفية ومعنوية وروحية أكثر اكتمالاً، وهو ما تنصّ عليه اتفاقيات الثقافة السبع التي تُوفّر ركيزة صلبة لتعزيز التنوع الثقافي .

من هنا يُعتبر التنوع الثقافي ميزة ضرورية للحدّ من الفقر وتحقيق التنمية المستدامة في الوقت عينه، يساهم القبول بالتنوع الثقافي والإقرار به - عبر الاستعمال الإبداعي للإعلام وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل خاص - في خلق الحوار بين الحضارات والثقافات وفي بلوغ الاحترام والتفاهم المتبادل .

ان طائفة من علماء المستقبليات ومن الدراسيين الاستراتيجيين، ومعظمهم من الغرب نفسه يذهبون إلى القول بأن تطوراً حاسماً سيقع في ميزان القوى العالمية على المستويين السياسي والاقتصادي في العقد الأول من القرن الحادي والعشرون، وسيترتب على ذلك، انقلاب جذري في توجهات العولمة، وهو الأمر الذي سيكون تعزيزاً وترسيخاً وإعلاءً للشرعية الدولية القائمة على قواعد القانون الدولي، لا على منطق القوة والغلبة والظفر في معارك الحرب الباردة (17)، وبينما اعتمدت دساتير جديدة في مرجعيتها الالتزامات الدولية لدولها في مجال حقوق الإنسان .

وفي هذا السياق ورغم كثرة عدد تجارب البلدان العملية والسياقات السياسية المختلفة، تظل إشكالية الهوية في علاقتها مع حقوق الإنسان موضوعاً يتطلب المزيد من التفكير والمرافعة

والحماية القانونية، خاصة أن هذا النقاش يتجاوز مجرد النهوض باللغة والثقافة الأصليتين وحماية قضايا التاريخ والحضارة والثروة والحق في الوجود، وقد أكدت التجارب الأمريكية الجنوبية والكندية فعاليتها في هذا الجانب، إذ دفعت الهيئات الأممية لحقوق الإنسان إلى مراعاتها، وقادت إلى اعتماد إعلانات وبرامج الحوار بين الثقافات: على أساس من الاحترام المتبادل، وتتمثل أهداف مثل هذا الحوار تحديداً، في خلق فهم أعمق للرؤى والممارسات المختلفة، وزيادة المشاركة وحرية الاختيار والقدرة عليه، وتشجيع المساواة، وتنمية العمليات الإبداعية .

أن أهمية التعايش والاعتدال في حماية التنوع الثقافي: هو إبراز دور قيم التسامح والإيمان بحق الاختلاف في إقامة البديل الحضاري الضامن لسلامة التواصل بين كل التيارات الإصلاحية وقوى التغيير والبناء الحضاري على تباين توجهاتها وأفكارها، حيث إن التعايش بين الأديان هو تعايشٌ على مبدأ الدين فقط، بل هو تعايشٌ ثقافيّ وحضاريّ، كما أنه يسعى إلى خدمة الأهداف، والأمور السامية التي يهدف إليها الإنسان، كما إنَّ للتعايش بين الأديان عدّة مبادئ لا يمكن التفريط بها مثل: الاتفاق على استبعاد كل كلمة تمسّ عظمة الله، إضافة إلى أنه لا يسمح بتلقيب الله أو السخرية منه سبحانه وتعالى، ومن مبادئ التعايش أيضاً: التقاهم بين جميع الاتجاهات الدينية والتي يربطها تعايشٌ حول المفاهيم والغايات والتعاون المشترك في العمل، من أجل تحقيق الأهداف المنصوص عليها، وكذلك المحافظة على التعايش عن طريق الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة(18).

ويستنتج من هذا كله أن الثقافة العربية الإسلامية تختلف عن الثقافات الأخرى في أن مقومات كلٍّ منها تختلف عن الأخرى، فالثقافة العربية الإسلامية إسلامية المصدر، تستمدّ كيانها من القرآن الكريم والسنة النبوية واللغة العربية .

واجتهادات العلماء، وعصارة الثقافات التي اختلطت بها وامتزجت عناصرها معها، بينما نجد الثقافة الغربية على وجه الإجمال، تستمد مصادرها من الفكر اليوناني، والقانون الروماني، والأدب اليوناني، واللغة اللاتينية، وتفسيرات المسيحية التي وصلتها لثقافة هي روح الأمة وعنوان هويتها(19)، وهي من الركائز الأساسية في بناء الأمم وفي نهوضها فلكل أمة ثقافة تستمد منها

عناصرها ومقوماتها وخصائصها، وتصطبغ بصبغتها، وكل مجتمع له ثقافته التي يتسم بها، ولكل ثقافة مميزاتها وخصائصها ، ويعرف التاريخُ الإنساني الثقافة اليونانية، والثقافة

الرومانية، والثقافة الهلينية، والثقافة الهندية، والثقافة المصرية الفرعونية، والثقافات الأفريقية وثقافة أمريكا اللاتينية، والثقافة الفارسية، وعندما استلم العرب زمام القيادة الفكرية والثقافية والعلمية للبشرية في القرن السابع للميلاد، واستمروا في مركزهم المتميز إلى القرن الخامس عشر منه، عرف العالم الثقافة العربية الإسلامية في أوج تألقها، حتى إذا ما تراجع العرب والمسلمون عن مقدمة الركب الثقافي العالمي ودبّ الضعف في كيانهم، وتوقفوا عن الإبداع في ميادين الفكر والعلم والمعرفة الإنسانية، انحسر مدّ ثقافتهم، وغلب عليهم الجمود والتقليد، وضعفوا أمام تيارات الثقافة الغربية العاتية التي أثّرت بقوة في آدابهم وفنونهم وطرق معيشتهم (20).

المطلب الأول: دور وسائل الإعلام في نشر ثقافة التعايش والاعتدال:

أن الإعلام هو السلطة الرابعة، لما له من أثر فعال في توجيه الرأي العام والتأثير فيه، وقد شهد الميدان الإعلامي تطورات كبيرة ونقالات نوعية، نتيجة للتطور التقني الشامل، ولكن ما كان نصيب إعلامنا العربيّ من هذا التطور؟ لقد طبقنا تصاميم البناء وأحضرنا الأجهزة المتطورة، واستخدمنا تقنيات البث الحديثة، ولكن بقيت الهوية واسعة بين تقنيات العرض والمادة المعروضة، ففي حين تنتمي الأولى إلى عصر العولمة، نجد الثانية تنتمي إلى قرون خلت، أعني من حيث المضمون لا الشكل، أما إذا حاولنا النظر إلى النصف المليء من الكأس، ولو أنه لا يتجاوز الواحد بالمائة، ولو حاولنا التفتيح عن إيجابيات عولمة الإعلام، فيمكننا القول إن الفضائيات المحترمة عززت الهوية القومية ورسّختها، وعززت التفاعل بين الشعوب العربية (21)، فعلى الرغم من التحفظ على مستوى ما تقدمه بعض الفضائيات العربية، وعلى أسلوب بعضها الآخر ومضمونه، فإنها تصنع مناخا مناسباً للحوار والتفاعل العربيّ العربيّ، ومجالاً يسهم فيه الجمهور ويبيد رأيه فيه.

مما يشكل تياراً يشق طريقه بين الناس ويعزز وجود قبيلتنا العربية في إطار القرية العالمية الصغيرة (22)، ويجب التنبيه إلى أن هذا الحوار، يجب أن يكون مبنياً على أساس الندية والاحترام المتبادل، ليختار كلُّ ما يطيب له من المائدة الثقافية، إذ أن تشدان العالمية في المجال الثقافي، كما في غيره من المجالات طموح مشروع ورغبة في الأخذ والعطاء، في التعارف والحوار فكل منجزات هذه التقنية، لا تعادل مشكلة تعييب الجسد البشري، وحرمان الناس من معايشة العالم على شكل خبرة حية ومباشرة، بقاء الإنسان داخل تلك الغلالة الإلكترونية، يعزله نهائياً عن الاحتكاك بالعالم، فيجعل العلاقة بالعالم الحقيقي تجريدية أكثر

فأكثر، ويجعلنا نعتاد على رؤية العالم من خلال تلك الغلالة التي تحجبه عنا، وبالتالي تحجبنا عن أنفسنا بحجبنا عن محيطنا، فالإنسان يتصاعد في معارج الوهم والزوال، بالمقدار نفسه الذي يجرد به الآخر الذي يحاوره، فالمعرفة المحصلة من خبرة التواصل وتأثيرها في الأطراف، ليست معزولة عن سياق التواصل ووسائطه، فالتقنيات الجديدة للاتصال، وغياب الجسد وحضور الصورة، وغياب الملامسة المباشرة للمحيط، لا تمس علاقتنا بالآخرين وبالعالم فحسب، بل تؤثر على صياغتنا الداخلية، وتطبعنا بطابعها، فاستبدال الوسائل الحسية بوسائط الاتصال الحديثة، يحتوي في ذاته على إمكانيات هائلة للعنف والنشطي والذويان (23).

وتتخذ هذه الإشكالية على صعيد الأسرة شكلاً أكثر عمقا وخطورة، وذلك إذا ما أسيء استخدامه إلى درجة الإدمان، بحيث تلتف العائلة حوله، وهم يظنون أنهم يجلسون معاً، في حين يكون كل منهم يسرح في ملكوته الخاص، ولا يشعر بالآخرين، لا يختلف اليوم اثنان إن كبريات الصحف والقنوات العالمية لها تأثيرها الأكبر في القرارات الدولية وسياسات الدول المؤثرة، كما أن لها دور كبير في توجهات الشعوب ومواقفهم إزاء الأحداث التي يشهدها العالم، وبناء على ذلك فالإعلام لا بد إن يتحمل مسؤولياته تجاه الوطن من خلال توعية المواطنين في بناء بلدهم ورفع مستوى ووعيهم تجاه المصالحة، ونشر ثقافة السلام المبنية على الحوار والنقد البناء والتسامح لما لها من أثر كبير على تنمية الأفراد ونهضة البلاد، وتتجلى مسؤولية الصحافة باتجاه الوطن والمواطن في أوضح صورها من خلال إعداد النشرات الإخبارية والبرامج الحوارية، وكيفه توجيه الأسئلة وتوزيعها على الحضور، حيث أن الشعوب أصبحت في حاجة ماسة لنقل حضارتها من خلال الحوار، وبالتالي فإن الحوار يساعد الإنسان على تقوية الجانب الاجتماعي في شخصيته من خلال حوار مع الآخرين وتواصله معهم، كما أن العصر الحديث الذي نعيش فيه دفع الإنسان على أن يدرك مهارة الحوار، من خلال ظهور القنوات الفضائية فأصبح في عالم متسارع من الاكتشافات العلمية والتطورات المعرفية في جميع مجالات الحياة المختلفة (24)، بالتالي يعد الحوار من الأنشطة التي تحرر الإنسان من الانغلاق والانعزالية وتفتح له قنوات للتواصل يكتسب من خلالها المزيد من المعرفة والوعي، ويعزز أهميته من كونه وسيلة للتآلف والتعاون وبديلاً عن سوء الفهم، ولكي يكون الحوار ناجحاً ومفيداً لا بد من أن تتوفر به شروط وآداب منها، حسن النية واحترام الآخر وتقديره والبعد عن الانفعال والتعصب، لأن الحوار يعد من أفضل الوسائل

لتربية الأبناء في المجتمع(25)، وبهذا يعد الحوار نقطة الالتقاء الذي يجتمع في المجتمع، وأيضاً نقطة الالتقاء الذي يجتمع حوله الرؤى والتطلعات، وحجر الزاوية للارتقاء بقيم التقاهم والتعايش السلمي والتسامح، فهو أفضل السبل لتقليل فرص الاختلاف وسوء الفهم، والطريق السليم إلى تعزيز واكتشاف إمكانيات التعاون وتبادل الخبرات والتجارب والعمل المشترك والإنسان اليوم بحاجة ماسة إلى تجديد إيمانه بأهمية الحوار والتواصل لبناء حصون السلام والأمن، وتحقيق التنمية والازدهار وأن يفتح على كل ألوان الحوار وأشكاله وأنماطه، وأن ينطلق إلى آفاق جديدة أرحب وأوسع في واقعه الاقتصادي والاجتماعي، وفي كل الميادين فالعيش المشترك والسلم الأهلي لا يتحققان إلا بالفكر المتحرر والمستوى المعرفي الراض للتناقض والتمييز المذهبي والقومي.

فالأيديولوجية والمنهجية الفكرية المتحضرة المبنية على أساس التضامن والترابط الاجتماعي الوثيق ذو البناء الرصين، وحدها قادرة على بناء مفهوم التعايش، ولا يغيب عنا سلوك وسياسة الحكومات ودورها الفاعل في إرساء دعائم التعايش(26)، وترسيخ جوانبه لبناء مجتمع متآخي من خلال برامجها السياسية التي تكفل حقوق المواطنة وصيانة الحريات بكل إشكاليها، من غير أن هذا الأ يكون التعايش السلمي هو السبيل إلى تنسيق العلاقات الدولية في العالم، وإلى نبذ الحرب وسياسة حافة الهاوية، والتلويح باستخدام معدات الدمار الشامل(27) .

وفي أشارة الى مفهوم ثقافة السلام في بدايته بعد الحرب العالمية الثانية تحت عنوان "بحوث السلام" ومن بعد تبنته منظمة الأمم المتحدة والإعلانات ذات الصلة التي تناولت تحليل أبعاد هذا المفهوم ومرتكزاته وطرق تحقيقه، على اعتبار أن ثقافة السلام هي "ثقافة للتعايش والتشارك المبنية على مبادئ الحرية والعدالة والديمقراطية والتسامح والتضامن، هي ثقافة ترفض العنف وتدعو لحل المشاكل عن طريق الحوار والتفاوض) كما حدد بيان موسكو بشأن السلام أهم مرتكزات ثقافة السلام فقد اعتمدت الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم - اليونسكو - برنامج ثقافة السلام عام 1992 كاستراتيجية لبناء السلام والمصالحة في مرحلة ما بعد النزاعات).

المطلب الثاني: مقارنة بين التعايش السياسي والتعايش الاجتماعي:-

إن سياسة المبادرات التي كانت قد وجهت للتقديم وقف الصراع بين المجتمعات المحلية، كما وجهت إلى الإدارة المؤسسية في أعلى مراتب الحكومات وفي يد النخب السياسية، لأن التحيزات والأحكام المسبقة والتي تنبثق عن السياسات الحزبية والسياسة الشعبية في كثير من الأحيان، تتورط في تلك السياسات المضادة للتعايش، لذلك تأتي تلك المبادرات للتصدي لسياسة خلق مناخ أفضل للتعايش المجتمعي وليكون ضمن الأولويات، لأن جزءاً كبيراً من الصراع الطائفي الموجود في مجتمع اليوم، والذي من المقرر على صانعي السياسة اللجوء إلى الحيلة وأسهل الطرق للبدء في التوجيه السياسي إلى المركز على أمل أن يكون «رجع الصدى» للإصلاح المؤسساتي في المجتمع على مستوى القاعدة، ومنها يمتد إلى كافة المستويات، كما يجب التداول بشأن احتياجات التعايش السياسي من خلال تنفيذ الضمانات الدستورية، إلى جانب خطوة صنع السياسات العامة فيما يتعلق بالتعايش المجتمعي، فيما يجب أن يتم التمييز بين تشجيع التعايش السياسي والتعايش المجتمعي، لأن التعايش السياسي يتضمن وسائل تطوير نظم الحكم التي يمكن أن تستوعب بشكل أفضل التنوع العرقي والتعددية.

قد استبدل الغرب، خاصة القوى الاستعمارية الجديدة، بالركائز الثقافية والدينية القديمة مقولات جديدة تضع الأخلاق في خدمة الهيمنة والعنف، والدين في خدمة نظام رأسمالي منتصر، والثقافة وقيمتها في خدمة فلسفة القوة، وقد باتت نظرة الغرب إلى ذاته تتسم بنرجسية مرضية يلزمها خوف دائم من فقدان السيطرة والدخول في مرحلة الأقوال والانحطاط، كما قال بذلك أكثر من فيلسوف أوروبي وأمريكي في أكثر من كتاب ومقالة (28).

وهذا يعني أن البحث عن أشكال الحكم الدستورية تتراوح بين الفدرالية لأشكال الحكم الذاتي والحكم الذاتي نفسه، قد يستغرق الأمر البحث أيضاً عن أشكال وأنواع مختلفة من الأنظمة الانتخابية، التي يمكن أن تستوعب بشكل أفضل التوازن بين المجموعات العرقية في المجتمع، غير أن ما يميز التعايش المجتمعي، هو أن مختلف الجماعات في كثير من الأحيان، سواء كانت عرقية أو دينية، والتي تعيش في فضاء العيش المشترك، وبذلك يكون تحديد علاقتهم مع بعضهم البعض، وكيفية إمكانية تطوير هذه العلاقات واستدامتها وتطبيعها هو ما يشكل تحدياً رئيسياً للقرن الواحد والعشرون، ولأنه على مستوى المجتمع

المحلي التقليدي والذي لا زال يعيش وفق التصور النمطي تجاه بعضه البعض ووفقاً (لماري فتردرف) وفي وقت سابق من التعارف الهادف في عمل العلاقات المجتمعية والتي تبدو على مستوى الأولوية نفسها عند المعنيين، مع التأكيد على فكرة وجود الانسجام بين الجماعات المختلفة مع الهدف المقصود من إدماج الأقليات في المجتمع الأوسع في أسرع وقت ممكن (29)، وقد وضعت التعريفات في وقت لاحق على أن تكون الأهداف أكبر بكثير من مجرد التركيز على فكرة المساواة في الحقوق الأساسية والفرص لجميع الفئات، بل يكون الهدف هو تشجيع التنوع الثقافي في الوقت نفسه، باعتباره الخيار الأفضل . وما يجب أن نقوله: هو أن التعايش السياسي لكي يكون ناجحاً يتطلب الاستثمار في التعايش على مستوى المجتمع المحلي، نحن بحاجة لجمع من الخبرات والطاقات من مجموعة متنوعة من مواطن الحركة الأساسية، وبناء نهج متعدد الأوجه لهذه المسائل، والحركات الاجتماعية تعمل بالضرورة على جوانب التعايش، وحينها سيكون الأثر التراكمي لهذه التحركات، والذي من شأنه أن يخلق مساحة للتعايش، أن الهوية المفروضة على المجتمع الدولي بهذا المفهوم تتعارض- تعارضاً تاماً مع قواعد القانون الدولي، ومع طبيعة العلاقات الدولية، بل أنها تتعارض كلية مع سنة التعدّد التي هي من السنن الإلهية، ومع قانون التنوّع الثقافي .

والعولمة إذا سارت في الاتجاه المرسوم لها ستكون إنذاراً بانهايار وشيك للاستقرار العالمي، لأن هذه الهوية المفروضة على المجتمعات الإنسانية والتي تسير في ركب العولمة بهذا المضمون، تضرب الهوية الثقافية والحضارية في الصميم وتتسبب أساس التعايش الثقافي بين الشعوب(30)، كما أن العولمة بهذا المفهوم الشمولي ذي الطابع القسري، ستؤدي إلى فوضى على مستوى العالم، في الفكر والسلوك وفي الاقتصاد والتجارة، وفي الفنون والآداب، وفي العلوم والتكنولوجيا أيضاً.

الخاتمة:

يتفق العالم قديماً وحديثاً على أهمية التعايش السلمي ونبذ الصراع وتأكيد الحوار واحترام الرأي والرأي الآخر والالتزام بالقانون والنظم كما يجمع أو يتفق على وجود قيم مشتركة تحدد مسار السلوك اليومي للأفراد على الرغم من اختلاف التوجهات والأفكار والرؤى والأجناس، لان التعايش السلمي هدف وغاية لكل المجتمعات المنحضرة التي تعمل على ممارسة التحضر وتنتهج مفاهيم وثقافة المواطنة الصالحة. ولعل المستفيد الأهم هم الشعوب أنفسهم وعلى وجه الخصوص الطبقات المهمشة والفئات الهشة والمرأة والشباب الذين يبحثون

عن العدل والمساواة والأمن والأمان من أجل حياة كريمة تمكنهم من مساهمة ايجابية في تقدم وازدهار بلادهم و شعوبهم. إن التحولات التي مرت بها البلاد واختلاف الأنظمة وممارسات الحكم لدى قادتها تركت العديد من الآثار السلبية في مختلف نواحي الحياة وفرضت نوعا من السلوك والتعامل على قادة الفكر والتربية والسياسة والإعلام.. إن التعايش كنموذج يجب ألا يقتصر على العلاقات بين الدول ولكن العلاقات داخل الدول كذلك، فالتعايش بين مختلف الشعوب والأعراق والجماعات الدينية والعشائر والقبائل وطيف من الهويات هو التحدي الكبير ليس التعايش بين الأديان هو تعايشٌ على مبدأ الدين فقط؛ بل هو تعايشٌ ثقافي، وحضاري، كما أنه يسعى إلى خدمة الأهداف، والأمور السامية التي يهدف إليها الإنسان، كما إنَّ للتعايش بين الأديان عدّة مبادئ لا يمكن التفريط بها مثل: الاتفاق على استبعاد كل كلمة تمسّ عظمة الله، إضافة إلى أنه لا يسمح بتلقيب الله أو السخرية منه سبحانه وتعالى، ومن مبادئ التعايش أيضاً: التفاهم بين جميع الاتجاهات الدينية والتي يربطها تعايشٌ حول المفاهيم، والغايات، والتعاون المشترك في العمل؛ من أجل تحقيق الأهداف المنصوص عليها، وكذلك المحافظة على التعايش عن طريق الاحترام المتبادل، والثقة المتبادلة ي حوار بين الأديان لا بد وأن يشمل على الاتفاق على احترام المواثيق الدولية لحقوق الإنسان، فهذه المواثيق تعكس التطور والرقي الإنساني في أسمى صورته، ومن غير المعقول أن يكون فكر البشر أرقى من إرادة الله في خير الإنسان، وبالتالي فهذه المواثيق هي تكلمة لرسالة الأديان أو بمعنى أدق هي تعبير عن القيم الدينية الحقيقية التي تأكلت عبر التاريخ، وإلزامية الاعتراف بهذه المواثيق هو اعتراف بأن الرسالة الحقيقية للأديان ومنتهى قصد الله هو خير الإنسان وسعادته .

نتائج الدراسة:

إن الإسلام يرمي إلى حماية التنوع الثقافي والحفاظ على التعددية الحضارية في إطار سياسة تعاون دولي مبنية على أسس الحوار والسلم ونبذ منطق الهيمنة، والقوة ويتضمن في الوقت ذاته إدانة العنف والإرهاب بشتى أشكاله ومصادره.

إن المنظور الإسلامي في حماية التنوع الثقافي والحفاظ على الخصوصيات الثقافية ينطلق من رؤية ثابتة تقضي بتحقيق أسس التفاهم والتحاور بين الدول والشعوب، إذ لا حوار إذا لم يكن هناك احترام للخصوصيات الثقافية التي تسمح بإيجاد تنوع ثقافي خصب تتلاحق من

خلاله التصورات الثقافية لكل حضارة من الحضارات، ويمكن تقديم بعض هذه الرؤى من خلال ما يلي:

- 1- إن التنوع الثقافي ثروة ينبغي ألا تكون مصدراً للنزاع ونزب الآخر، بل سبيلاً إلى توسيع الأراضية المشتركة التي يشترط تحققها الاعتراف بالآخر، وتفهم مشكلاته ومقاصده وإدراكه على قدم المساواة وعدم استهدافه بالتمييز أو التحقير أو الإلغاء .
- 2- إن حماية التنوع الثقافي تقتضي من جميع الأطراف الاقتناع بكون القيم والقواعد المشتركة أساساً للحوار وسبيلاً للتلاقي والتعاون بدل المجابهة، والانفتاح بدل الانغلاق، والتفاهم بدل التجاهل، وإذا كان لا بد من الاعتراف بأنه لا تزال توجد غربة فكرية للمسلمين عن الحضارة الغربية وغربة فكرية أعمق للغربيين عن الإسلام، فإن هذه العوائق يمكن أن تتبدد كلما كثرت اللقاءات الحضارية والثقافية بين الجانبين .
- 3- ينبغي الاستناد إلى القيم الأخلاقية في الثقافات المختلفة في إعداد وصياغة منظومة عالمية للأخلاق والاعتراف بالمصادر المتنوعة للمعرفة، وبالتنوع الثقافي بوصفها سمات رئيسة للمجتمع الإنساني كرسيد لا غنى عنه لتقديم الإنسانية .
- 4- إن صيانة وحماية قيم التعدد الثقافي لا تشكل ذريعة لإقصاء الآخر واستبعاده، فالتعارف الحضاري الذي هو مبدأ سام ونبيل دعا إليه القرآن الكريم يرمي إلى التواصل والتعارف بين الأمم والشعوب انطلاقاً من الخصوصيات الثقافية والتعددية الثقافية.
- 5- لا بد من احترام الشعائر الدينية والكتب المقدسة عند أهل كل دين باعتبار كل ذلك أصولاً ومرتكزات للديانات التي تؤمن بها مختلف الأمم والشعوب، ولاشك أن احترام التنوع الثقافي والإقرار به يقتضيان عدم تشويه صورة الآخر وتمييع حقائق دينه والمس برموزه ومقدساته .
- 6- إن حماية التنوع الثقافي للشعوب غير المتقدمة وإعادة الاعتبار لتراثها الثقافي وخصوصياتها الحضارية مدخل لتعزيز ثقافة السلام وإرساء سبل التكافل الثقافي الكفيلة .
- 7- إنه لا وجود من حيث المبدأ لثقافة التريص أو المؤامرة عكساً لما قد تقضي إليه الأحكام المسبقة ضد الثقافات والحضارات والصور النمطية للشعوب والأمم مع مواصلة الدعوة إلى الإفادة من مزايا العولمة وتلافي سلبياتها ومفاجأتها المحتملة .
- 8- إن حصيلة التراث الثقافي المادي وغير المادي الذي يراعي التعدد الثقافي في جميع أبعاده هو الذي يشكل الإرث المشترك للإنسانية جمعاء والذي تستلهم منه ما يقوي أسباب التفاهم الدولي ويوفر فرص الحفاظ على الأمن العالمي .

توصيات الدراسة:

1. يوصي الباحث بالاهتمام بمصطلح التنوع الثقافي داخل المجتمع، حيث الاول ثروة ينبغي وضع له أساس تكون مفيدة للمجتمع لا مصدر للنزاع ونبذ الآخر.
2. أفادت الدراسة إن التنوع الثقافي يقتضي الاقتناع به لما له من قيم قواعد مشتركة أساساً للحوار وسبيلاً للتلاقي والتعاون بدل المجابهة، والانفتاح بدل الانغلاق، والتفاهم بدل التجاهل .
3. توصي الدراسة بالوجوب بإعداد وصياغة منظومة عالمية للأخلاق والاعتراف بالمصادر المتنوعة للمعرفة، وبالتنوع الثقافي كرسيد لا غنى عنه لتقدم الإنسانية
4. توصي الدراسة باحترام الشعائر الدينية واحترام ثقافة الديانات بمختلف أنواعه، ولاشك أن احترام التنوع الثقافي والإقرار به يقتضيان عدم تشويه صورة الآخر، وتمييع حقائق دينه والمس برموزه ومقدساته .
5. أفادت الدراسة حماية التنوع الثقافي وإعادة الاعتبار لتراثها الثقافي وخصوصياتها الحضارية كمدخل لتعزيز ثقافة السلام وإرساء سبل التكافل الثقافي الكفيلة بإظهار روح التعاون والتضامن والاعتراف بالتنوع الثقافي وحقوق الآخرين.
6. توصي الدراسة مراعاة لثقافة التريص أو المؤامرة لما قد تفضي إليه من انعكاسات ضد الثقافات والحضارات والصور النمطية للشعوب، والأهم مع مواصلة الدعوة إلى الإفادة من مزايا العولمة وتلافي سلبياتها ومفاجأتها المحتملة .

هوامش الدراسة :

- 1 في معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي.
- 2- السباعي مصطفى: من روائع حضارتنا، بيروت-لبنان، دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1، سنة 2000م، ص130.
- 3- جاراالله محمود بن عمر: الكشف عن حقائق التنزيل وعيون الاقاول في وجوه التأويل، تحقيق عبدالرزاق المهدي: بيروت- لبنان، دار إحياء التراث العربي، مؤسسة التاريخ العربي، ط1، سنة 1997م، ص559.
- 4فيروزاً بادي، محمد بن يعقوب: القاموس المحيط، تحقيق محمد نعيم العرفسوسي، بيروت-لبنان، مؤسسة الرسالة، ط6، سنة 1998م، ص225.

- 5- ابوجعفر محمد بن جرير: جامع البيان في تأويل القرآن: تحقيق احمد محمد شاكر، بيروت-لبنان، مؤسسة الرسالة، ط1، سنة 2000م، ص 284.
- 6- مصطلحات سياسية: تعريف قاموس المعجم الوسيط، اللغة العربية المعاصر - قاموس عربي.
- 7- عويس مسعد: القدوة في محيط النشء والشباب، دار الفكر العربي، 1979، ص.362
- 8- مجلة رؤى تربوية: مركز القطان للبحث والتطوير التربوي، رام الله-فلسطين، العدد 20، ص 88.
- 9- مجلة رؤى تربوية. مرجع سابق. ص55.
- 10- احمد عطية الله : القاموس السياسي، الطبعة الثالثة 1969م، دار النهضة العربية، القاهرة، ص31.
- 11- الموسوعة السياسية: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الطبعة الأولى بيروت، 1999م، ص108.
- 12- د: محمد عامر: "العطاء الحضاري للإسلام"، دار المعارف، القاهرة، سنة 1999م، ص121.
- 13- د: توفيق الطويل: قصة الاضطهاد الديني في المسيحية والإسلام، طبعة دار الزهراء للإعلام العربي، القاهرة، 1999م، ص123.
- 14- د: عبد العزيز بن عثمان التويجري: الحوار من أجل التعايش، دار الشروق، القاهرة، 1998م، ص69.
- 15- أنور الجندي: مَعْلَمَةُ الإسلام، المجلد الأول، المكتب الإسلامي بيروت-لبنان، سنة 1980م، ص 524.
- 16- مرجع سابق ذكره، لعبدالعزیز بن عثمان، ص77.
- 17- مسعود طاهر: عرض كتاب (شرق وغرب، الشرخ الأسطوري) لجورج قرم، مجلة المستقبل العربي، العدد: 297، بيروت- لبنان، نوفمبر 2003م .
- 18- المصطفى عبد الحافظ: التنمية المستدامة وتحدياتها العربية، الحوار المتمدن، العدد 1569، 2006، ص70.
- 19- مرجع سابق ذكره ل توفيق الطويل، ص 77

- 20- احمد السوييس: التنمية الاجتماعية بين الشمال والجنوب في ظل العولمة،(نظرية نقدية) بيروت-لبنان، مجلة الطريق، العدد الرابع، يوليو 2000م، ص55.
- 21- مرجع سابق ذكره، محمد العامرة، ص 128
- 22- جليرونوجالوبين، بابلوجاثمان، هيكتور مالتا: تزايد الفقر في العالم والتنمية المستدامة والبيئة، نهج فكري، المجلة الدولية للعلوم الاجتماعية، التوفيق ما بين مجالات النشاط الاجتماعي والمحيط الحيوي، اليونسكو، العدد اغسطس، 1989م، ص39
- 23- محمد عبدالغني سعودي: افريقية دراسة في شخصية القارة وشخصية الاقاليم، مكتبة الانجلو المصرية، سنة 1983م، ص117
- 24- مرجع سابق ذكره ل مسعود طاهر، ص220
- 25- مرجع سابق ل احمد السوييس، ص66
- 26- حامد ربيع: ابحاث في النظرية السياسية، القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، سنة 1970م، ص37
- 27- مرجع سابق ذكره ل محمد عبدالغني سعودي، ص123
- 28- فرانسيس فوكوياما- نهاية التاريخ، ط1، ترجمة د: حسين الشيخ، دار العلوم العربية، بيروت-لبنان، سنة 1992م، ص69.
- 29- مجموعة مؤلفين، صراع الحضارات أم حوار الثقافات، تحرير د: فخري لبيب، مطبوعات التنظيم، القاهرة، سنة 1997م، ص 69.
- 30- مراد هوفمان: الاسلام في الالفية ديانة في صعود- تعريب، عادل المعلم، ويس ابراهيم، مكتبة الشروق، القاهرة، سنة 2001م، ص169



سياسة الاختيار للتعين بقطاع البريد وأثرها على مستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء

الدكتور فوزي ميلاد الفزاني

كلية الاقتصاد / جامعة الجبل الغربي

The policy of selection to identify the postal sector and its impact on the level of quality of postal service provided to customers

Dr. Fawzi Milad, M, Elfazani

Faculty of Accounting

Al-Jabal Al-Gharbi University

الملخص

تبرز أهمية هذا الورقة على قطاع البريد من كونها تهدف إلى التعرف على سياسة اختيار العاملين المطبقة بالقطاع وأثرها على جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء. وقد اعتمدت على فرضية أساسية هي: لا توجد علاقة جوهرية بين سياسة اختيار العاملين المطبقة بقطاع البريد وبين عدم الكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية والصفات والمهارات السلوكية والقدرات الذهنية والجسمية، وذلك من وجهة نظر العاملين. وقد تم استخدام استمارة الاستبيان والمقابلة الشخصية والتقارير في تجميع البيانات والمعلومات التي تم تجميعها. وكذلك الإحصاء التطبيقي لاختبار فرضية البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. من أهم النتائج المتحصلة عليها، عدم تطبيق الأسلوب العلمي للاختيار (ملء طلبات توظيف، إجراء مقابلات شخصية، اختبارات) الذي تكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية والصفات والمهارات السلوكية والقدرات الذهنية والجسمية للمتقدمين لشغل الوظيفة الشاغرة، لم يتم قطاع البريد بتصميم طلبات توظيف لكي يقوم المتقدمين بتحريرها. وقد قدمت مجموعة من التوصيات كان أهمها ضرورة تطبيق الأسلوب العلمي للاختيار بقطاع البريد، ضرورة قيام قطاع البريد بتصميم طلبات توظيف.

Abstract

The aim of paper is to recognise the policy of choosing employees implemented in mail sector and its effect on quality of mail services provided to clients. This relies on the following supposition; no relation between the implemented policy in choosing in mail sector and non-detection of human preferences, the job, characteristics, behavioural skills and physical and mental abilities, as in viewpoints of the employees. The main sources of data used: questionnaire; personal interviews and archival materials from the organisation such as annual reports. Applied statistics is used to test hypothesis through use of the statistical programme known as "SPSS" under supervision of specialists in computer field. The researcher has concluded the paper by a summary of it's results, one of which is the non-application of the scientific method in choice (application form, personal meetings, tests) that can defect human interest, job, characteristics, behavioural skills and

physical and mental abilities of applicants. The mail sector has not designed application forms to be filled by applicants. In coherence with the results, a group of recommendations presented, the most important of these is the necessity of applying the scientific method in choice in mail sector, also essential for mail sector to design application forms for job seekers.

1. الإطار العام للدراسة

1/1 مقدمة

يلعب البريد دوراً هاماً في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية لأي دولة حيث أن مهمته أساساً تقوم على نقل الأفكار ودعم الروابط الإنسانية بين أفراد المجتمع من ناحية وبين الأجهزة المختلفة بالبلاد وليبيا من ناحية أخرى.

ففي مجال الحياة الاجتماعية يهتم البريد بإبقاء الرابطة الاجتماعية متصلة، حيث يعتبر البريد وسيلة تقرب بين الأفراد وبين الشعوب وذلك على اختلاف أجناسها.

كذلك فإن الحياة الاقتصادية وما فيها من تبادل للمعلومات والمعاملات تقوم على دعامة كبيرة يوفرها لها البريد.

ومن الناحية السياسية فهو يساعد الإدارة على نشر تعليماتها وتوجيهاتها وذلك لكافة أجهزة الدولة بالإضافة إلى تمكنها من الحصول على المعلومات اللازمة حول الإدارة المحلية عن طريق جمع المعلومات كالتقارير والنشرات والإحصائيات... كذلك يساعد الدولة على بسط نفوذها على جميع أرجاء البلاد.

ومن الناحية الثقافية يساعد البريد في نشر الثقافة وذلك عن طريق نقل الكتب والأفلام والأشرطة بهدف تقريب ثقافات الشعوب داخلياً ودولياً بواسطة المراسلات البريدية. وبذلك أصبح البريد وسيلة هامة وضرورية للاتصال بين الأفراد وبين المنظمات وبين الدول، وعاملاً حيوياً حتى بعد ظهور الكثير من وسائل الاتصال الهاتفية والإلكترونية الحديثة فإن الاتصالات البريدية تحتل تلك المكانة المتميزة وهذا يتطلب بالضرورة أن يقوم البريد بمهامه بأساليب حديثة وتكنولوجية تواكب التقدم العلمي في جميع المجالات مما يفرض على السلطات المختصة عدم إغفال البريد في خطط التنمية القادمة.

إن الفروق الفردية والاختلافات بين الأفراد في الخصائص والصفات الجسمية والسمات العقلية والاستعدادات والقدرات والميول. وبين الأعمال المختلفة من حيث متطلبات الوظائف واختصاصاتها وواجباتها يستلزم قيام الإدارة بأجراء اختيار علمي سليم يقوم على أساس دراسة هذه الفروق بطريقة منظمة وقياسها بوسائل علمية دقيقة، وتحقيق التوافق بين خصائص الفرد ومتطلبات وواجبات الوظيفة. وبالتالي تحقيق الهدف الأساسي لنشاطها بوضع الفرد المناسب في الوظيفة المناسبة.

وعليه فإن إخفاق المنظمة في مراعاة الفروق الفردية عند اختيار العاملين قد ينتج عنه إخفاق في تحقيق الاختيار السليم، وسوء استثمار الطاقات والموارد البشرية، وسوء العلاقات الإنسانية، وارتباك العمل. مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف التي أنفقت. سواء أثناء عمليات الاختيار أو ما يترتب على سوء الاختيار من نتائج سلبية.

2/1 تحديد المشكلة

يتميز العصر الحالي بتلاحق التغيرات التكنولوجية والاقتصادية والإدارية التي تدفع كافة المنظمات إلى اتخاذ الإجراءات والوسائل التي تكفل الاستجابة السريعة لهذه التغيرات والتطورات على نحو يرفع من قدرتها على تحقيق أهدافها.

ونظراً للتغيرات المستمرة المحيطة بالعمل سواء في بيئته الداخلية التي يشكل الأفراد أحد عناصرها الهامة أو البيئة الخارجية بما تحويه من مختلف الظروف المحيطة بالمنظمة فإنه يجب أن يعاد النظر في نظم اختيار العاملين من أن لآخر حتى تتمكن الإدارة من تحقيق الكفاءة في الأداء.

وبالرغم من الجهود التي تبذلها ليبيا في شتى المجالات إلا أن معظم منظماتنا مازالت تعاني الكثير من الصعوبات التي تعيق العمل الأمر الذي له تأثير كبير على نجاحها في تحقيق أهدافها، وشركة البريد هي إحدى هذه المنظمات والتي تعاني من بعض المشاكل والصعوبات المتعلقة باختيار العاملين، أهمها :

1. قلة الكفاءات البريدية وعدم استخدام الأساليب العلمية المناسبة عند اختيار الموظفين⁽¹⁾.

2. عدم خضوع طالب الوظيفة لبعض الأدوات التحليلية العلمية للاختيار مثل مقابلات، اختبارات لقياس القدرة على أداء مهام الوظيفة⁽²⁾.

3. عدم وجود متخصصين في مجال المقابلات الشخصية والاختبارات⁽³⁾.

ومن خلال المؤشرات السابقة يمكن تلخيص مشكلة البحث فيما يلي:

وجود قصور في سياسة اختيار العاملين بسبب عدم استخدام الأسلوب العلمي للاختيار ، الذي يمكن من خلاله الكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية والصفات والمهارات السلوكية والقدرات الجسمية والذهنية للأفراد المتقدمون لشغل الوظائف الشاغرة.

3/1 أهمية البحث

المساهمة في توضيح دور وأهمية اختيار العاملين بقطاع البريد باعتباره قطاع هام يخدم أهداف المجتمع ويسعى إلى إنجازها وذلك لتدعيم الجوانب الإيجابية فيها والحد من الجوانب السلبية الأمر الذي يؤدي إلى قيامهم بأداء أعمالهم على أكمل وجه، وبالتالي تحقيق القطاع لأهدافه المرسومة. يساهم أيضاً في إثارة الرأي العام والباحثين ولفت انتباههم، لموضوع اختيار رجل البريد لتنمية قدراته الوظيفية وصقل مهاراته وصولاً إلى الارتقاء بالخدمة البريدية ورفع مستواها.

4/1 أهداف البحث

1. التعرف على الوضع الحالي لسياسة الاختيار للتعيين المطبقة بقطاع البريد.

2. التعرف على أثر سياسة الاختيار للتعيين بقطاع البريد على مستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء.

(1) التقرير النهائي لنشاط الخبراء الدوليين .

(2) مقابلة شخصية مع بعض العاملين بمكاتب الخدمات البريدية، مقابلة شخصية مع أحد أعضاء لجنة شؤون العاملين.

(3) نتائج المقابلة الشخصية مع المسؤولين عن أدارة الشؤون الإدارية والخدمات بالشركة (مدير أدارة الشؤون الإدارية والخدمات، رئيس قسم شؤون العاملين).

3. تحديد نواحي القصور ووضع المقترحات التي تساعد على رفع كفاءة سياسة اختيار العاملين مما يساعد على رفع مستوى جودة الخدمة البريدية.

5/1 فروض البحث

اعتمد البحث على الفرضية التالية:

لا توجد علاقة جوهرية بين سياسة اختيار العاملين المطبقة بقطاع البريد وبين عدم الكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية والصفات والمهارات السلوكية والقدرات الذهنية والجسمية وذلك من وجهة نظر العاملين.

6/1 منهجية البحث

كانت البداية هي تحديد المجتمع الأصلي، ويتمثل في العاملين بنوافذ التعامل بمكاتب البريد وبخدمة التوزيع (الموزعين) التابعين لمراكز الخدمات البريدية الخمسة التالية:

1. مركز الخدمات البريدية طرابلس.
2. مركز الخدمات البريدية بنغازي.
3. مركز الخدمات البريدية الزاوية.
4. مركز الخدمات البريدية المرقب.

5. مركز الخدمات البريدية الجبل الأخضر.

كما يتمثل مجتمع البحث في عملاء الخدمة من الأفراد المتعاملين مع مكاتب الخدمات البريدية التابعة للمراكز السابقة من خلال نوافذ التعامل وموزعي البريد.

استُخدمت ثلاثة أدوات لجمع البيانات والمعلومات هي:

1. المقابلات الشخصية مع المسؤولين (مُديري الإدارات ورؤساء الأقسام)، والعاملين بقطاع البريد. للحصول على معلومات وبيانات لا يمكن الحصول عليها عن طريق البيانات الجاهزة.

2. الاطلاع على بيانات وتقارير بالشركة.

3. استمارات استقصاء، حيث تم توزيع (204) استمارة على العاملين بنوافذ المكاتب البريدية والموزعين، وهو ما نسبته (27%) من إجمالي العاملين البالغ عددهم (765)، وكان عدد الاستمارات التي تم تجميعها والصالحة للمعالجة الإحصائية (195) استمارة، بنسبة (96%) من حجم العينة المقترحة. كما تم توزيع (203) استمارة استبيان على عملاء الخدمة من الأفراد المتعاملين مع مكاتب الخدمات البريدية من خلال نوافذ التعامل وموزعي البريد، وكان عدد الاستمارات التي تم تجميعها والصالحة للمعالجة الإحصائية (156) استمارة، بنسبة (77%) من حجم العينة المقترحة.

أما تحليل البيانات فقد تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي في تحليل البيانات الأولية المجمعة، مثل الجداول التكرارية في شكل نسب مئوية. وكذلك الإحصاء التطبيقي لاختبار فرضية البحث، باستخدام البرنامج الإحصائي *SPSS.

2. سياسة الاختيار للتعيين

1/2 مفهوم الاختيار وأهميته

* Statistical package for social science

2/1/1 مفهوم الاختيار

هناك تعريفات عديدة تناولها الكثير من الكتاب والباحثين لعملية الاختيار واختلفت هذه التعريفات باختلاف فلسفة هؤلاء الكتاب والباحثين وباختلاف خلفياتهم الثقافية وتجاربهم العلمية.

فقد عرف عبد السلام أبو قحف الاختيار بأنه "كافة الإجراءات الخاصة بعملية المفاضلة بين المتقدمين أو المرشحين لشغل الوظائف في ضوء متطلبات كل وظيفة وما يتوافر لدى كل متقدم من مؤهلات تتلائم مع هذه المتطلبات" (عبد السلام أبو قحف، 2014 : 195). وعرفته هدى محمد بأنه: "النشاط الخاص بالبحث عن المهارات المطلوبة للمنظمة وحث الأفراد الذين تتوافر فيهم الاشتراطات للتقدم لتلك الوظائف الشاغرة وتعريف أعضاء التنظيم بالعاملين الجدد مما يترتب عليه رفع الروح المعنوية للعاملين ووضع الفرد المناسب في المكان المناسب" (هدى محمد، 1993: 30).

ويمكن النظر إلى وظيفة الاختيار على أنها: "عملية تتكون من سلسلة من الخطوات الرئيسية المرتبطة بطريقة منطقية، تبدأ بالفرز الأول للمتقدمين عن طريق المقابلة المبدئية، وتنتهي بقرار التعيين النهائي، أو الرفض النهائي" (محمد سلطان، 2014 : 132). وترى نجلة مرتجى الاختيار بأنه: "عملية تستهدف من ورائها انضمام فرد جديد لمجموعة العاملين بهذه المنظمة يشارك ويساهم معهم في عمل المجموعة لتحقيق الهدف الكلي للمنظمة" (نجلة مرتجى، 1984: 269).

وأخيراً يشير السيد ناجي للاختيار على أنه: "الحصول على الأفراد المناسبين لشغل الوظائف المختلفة بالمنظمة. ويتضمن ذلك اختيار الأصح من بين المتقدمين في ضوء الاختيارات المختلفة والمؤهلات التي تتوافر فيمن يتقدم لشغل الوظيفة" (السيد ناجي، 1991: 390).

نستنتج مما سبق أن وظيفة انتقاء الأفراد المناسبين للوظائف المتاحة لا تقتصر على وجود المؤهلات والقدرات، اللازمة للوظيفة لدى هؤلاء الأشخاص، ولكنها تمتد لتشمل طموحهم ودوافعهم واهتماماتهم واستعدادهم للمساهمة في تحقيق أهداف العمل ورغبتهم في التقدم والرقى.

2/1/2 أهمية الاختيار

تظهر أهمية عملية الاختيار في أمور أهمها:

1. تقليل الخسائر التي تتعرض لها المنظمات نتيجة الأخطاء الفنية التي يمكن أن يقع فيها العاملون الذين تم تعيينهم دون أسلوب دقيق للاختيار.
2. تقلل عملية الاختيار من تكاليف التدريب، فالاختيار الجيد للعاملين يمكنهم من استيعاب متطلبات الوظيفة في أقصر فترة ممكنة، كما يمكنهم من تأديتها بكفاءة مناسبة (ليلي شحاته و آخرون، 2011: 264).
3. يفيد الاختيار السليم في تحسين العلاقات الإنسانية، داخل مكان العمل وخارجة فوضع العامل في المكان المناسب لإمكاناته وقدراته وميوله وسمات شخصيته يؤدي إلى مزايا واضحة للفرد نفسه وللمنظمة (عبد الرحمن عبد الباقي، 2010: 245).
4. ومن أسباب هذا الاهتمام ما ينطوي عليه دوران العمل من تكلفة مادية ومعنوية. كما أن القيود القانونية، والاجتماعية التي أصبحت تحد من حرية أصحاب العمل في إنهاء خدمات الأفراد العاملين لديهم جعلت من الضروري الاهتمام بالمرحل الأولى من إلحاق الأفراد بالعمل (صلاح الشنواني، 1986 : 101).

5. شعور العاملين بالرضا ، النفسي وارتقاء الروح المعنوية والعمل بروح الفريق وتحقيق جو من التلائم الاجتماعي (عادل جودة ، 1982: 8).

6. المساهمة في إيجاد التوافق بين مستلزمات الوظيفة وبين مؤهلات وقدرات الفرد. وبالتالي الحد من نسبة الفاشلين في دوائر الأعمال إلى حد كبير.

مما سبق يتضح لنا أن للاختيار الفعال أهمية مزدوجة للمنظمة وللعاملين. فتستطيع المنظمة تحقيق أهدافها في النمو والكفاءة والبقاء في الأجل الطويل باستخدام العناصر الفعالة من الموارد البشرية من ناحية، ويستطيع العاملون إشباع حاجاتهم من خلال شغلهم لوظائف تتناسب مع إمكانياتهم وقدراتهم فيرتفع مستوى رضاهم عن أعمالهم من ناحية أخرى

2/2 الأسلوب العلمي لسياسة الاختيار للتعين

إن أهم ما تعاني منه المنظمات في الدول النامية هو عدم استخدام الأسلوب العلمي عند اختيار العاملين ووضعهم في الأعمال التي تتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم وميولهم وسماتهم الشخصية ولا شك أن سوء اختيار العاملين ووضعهم في الوظائف غير المناسبة لهم يؤدي إلى الإضرار بالمنظمة وبالتالي عدم قدرتها على تحقيق أهدافها.

ويتكون الأسلوب العلمي للاختيار والتعيين من خطوات منظمة ومتكاملة تحقق في النهاية هدف عملية الاختيار. وهو التوازن والتوافق بين متطلبات وواجبات الوظيفة من ناحية وبين سمات ومؤهلات وخصائص الفرد المتقدم للوظيفة من ناحية ثانية (كامل بربر ، 2013 : 81). والذي يعتبر على درجة كبيرة من الأهمية في قطاع البريد لما له من أثر على مستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء.

ويتضمن الأسلوب العلمي للاختيار الخطوات التالية:

1/2/2 الاتصال بالمرشحين:

يتم الاتصال بالموظفين المرشحين الذين يهندي إليهم عن طريق الإعلانات التي تنشرها المنظمة عن الوظائف الشاغرة لديها في الصحف العامة أو إحدى وسائل الإعلام. وبهذا يحقق الإعلان ميزة الانتشار الواسع بأكبر عدد من الباحثين عن العمل.

2/2/2 طلبات التوظيف:

طلب التوظيف هو نموذج يملأه المتقدم يوضح فيه خصائصه وخبراته العملية السابقة. ويراعى عند تصميمه الوضوح والبساطة والتسلسل المنطقي ويتمثل الهدف من استخدامه في توفير المعلومات المطلوبة عن المتقدم في صيغة تساعد على تقييم خصائصه مثل المؤهل والتدريب والخبرة العملية السابقة والسن والحالة الاجتماعية. ويسهم ذلك في التنبؤ بالاحتمالات المتوقعة لنجاحه في الوظيفة المراد شغلها (أحمد سيد مصطفى ، 2014: 96).

وبالتالي يعتبر طلب التوظيف من أهم المصادر الواجب الرجوع إليه للحصول على معلومات أولية عن المرشح (عادل حسن ، 2012: 401).

وقد أوصت الدراسات ضرورة الاستعانة بطلبات التوظيف وحسن تصميمها نظراً لأنها تعتبر الأساس الأول الذي يمد الإدارة بالبيانات المراد جمعها عن المرشحين والتي يمكن من واقع هذه البيانات التنبؤ بمدى صلاحية المرشح للوظيفة كما يمكن الاستفادة منها في أغراض متعددة مثل تحديد الأجر ونوع العمل الذي يمكن أن يلحق به الفرد (هذى محمد ، 1993، ص28).

3/2/2 المقابلة الشخصية

تعتبر المقابلات الشخصية أداة رئيسية للتعرف على احتياجات الفرد وتحديد متطلباته ، ويمكن استعمالها لمعرفة مقدار استخدام المهارات والمعارف والاتجاهات في العمل (نانسي ديكسون ، 2004 : 233).

ويمكن تقسيم المقابلات إلى الأنواع الآتية:

1_ المقابلة التمهيديّة:

الغرض من المقابلة استبعاد الذين لا تتوافر فيهم بعض الشروط الأساسية ولا تحاول المقابلة التمهيديّة التعرف على توفر المتطلبات التفصيلية ، أي أنها مقابلة سريعة وغير متعمقة (صلاح الشنواني ، 1986 : 103).

2_ المقابلة المتعمقة:

تمكن المقابلة المتعمقة من الحصول على معلومات أكثر عمقاً عن المتقدم للوظيفة. ويتميز هذا النمط من المقابلات بتقليل احتمال إغفال المقابل لبعض الأسئلة. كما أن توحيد الأسئلة وترتيب توجيهها ينتج معياراً موحداً للحكم على المتقدمين (احمد سيد ، 2012 : 186).

3_ المقابلة الموجهة:

يتم إعداد قائمة من الأسئلة المشتقة من مواصفات العمل أو الوظيفة، ومثل هذه الأسئلة تسهل مهمة المقابل غير المدرب ولكن بمرور الوقت ومع نمو مهارته فإنه يبدأ بأجراء المقابلة ابتداء بهذه الأسئلة واتضح من بحث شمل 273 شركة أن 26% منها فقط هي التي تستخدم المقابلة الموجهة (عبد الغفار حنفي ، 2013 : 189).

4_ المقابلة غير الموجهة:

يتوقف نجاح هذه المقابلة على درجة التفاعل بين طرفي المقابلة وعلى قدرة المقابل على إدارة النقاش.

ويحتاج هذا النوع من المقابلة إلى درجة عالية من خبرة ومهارة المقابل (عابدة خطاب و آخرون ، 2014 : 147).

5_ المقابلة الجماعية:

يستخدم هذا النوع من المقابلة لاختيار الأفراد في الوظائف الدنيا في المنظمة خصوصاً خارجي الجامعات والمعاهد الذين لا يملكون خبرة عملية. ويطلب في هذا المقابلة من المتقدمين إجراء نقاش فيما بينهم أو مع القائم بالمقابلة ويقوم بتدوين ملاحظاته حول أسلوب المناقشة ومعرفة البارزين في النقاش (رضا عبد الرزاق ، 2012 : 96).

6_ المقابلة الانفعالية:

في هذا النوع من المقابلات يتعمد المقابل أن يسأل المرشح أسئلة مباغتة واستفزازية ويتبع في ذلك أسلوباً هجوماً حتى يمكنه أن يتعرف على رد فعل المرشح وما إذا كان يمكن إثارته من عدمه وكيفية تصرفه. ويستخدم هذا النوع من المقابلات للوظائف التي تتطلب تعاملًا مع الجمهور (ليلي شحاته و آخرون ، 2011 : 270).

7_ المقابلة عن طريق لجنة:

تتم فيها مقابلة المرشح مع لجنة مكونة من أعضاء إدارة واحدة أو من أعضاء إدارات مختلفة، وخاصة بالنسبة للوظائف التي تتطلب مجموعة متنوعة من المهارات. فيقوم كل عضو من هؤلاء الأعضاء كل في حدود اختصاصه بالحكم على مدى توافرها في المرشح.

8_ المقابلة المقتنة:

أن الأبحاث التجريبية دلت على عدم صدق أو ثبات المقابلات العادية التي قد تكون غير منتظمة (عبد الرحمن عبد الباقي ، 201 : 289). ففي إحدى الدراسات التي أجريت بهذا الخصوص عُهد إلى (12) من مديري المبيعات بمقابلة (75) مرشحاً للعمل في وظائف البيع ولقد أظهرت المقارنة بين الترتيب الذي وصفه كل منهم لصلاحية المتقدمين على اختلاف كبير. فقد رشح أحد المقابليين واحداً من المرشحين على أنه أكثر المتقدمين صلاحية للوظيفة بينما وضعت مقابله آخر في المركز الأخير (رضا عبد الرزاق ، 2012 : 96).

4/2/2 الاختبارات:

الاختبارات كإحدى وسائل الاختيار تهدف إلى الموازنة بين خصائص المتقدمين لشغل الوظائف الخالية بالمنظمة وبين متطلبات وخصائص ومواصفات تلك الوظائف، والتنبؤ بدرجة توافق مهارات وسلوك المتقدمين مع متطلبات الوظيفة، ومن ثم يتحقق الهدف العام لعملية الاختيار وهو انتقاء أنسب المتقدمين الذين يتوقع نجاحهم إذا ما التحقوا بالعمل بالمنظمة (على المبيض وآخرون ، 2011 : 163).

ويمكن تقسيم الاختبارات بصفة عامة إلى الأنواع التالية:

1_ اختبارات الذكاء:

الغرض من استخدام هذه الاختبارات قياس درجة ذكاء المرشحين وصحة حكمهم على الأشياء وطريقة تفكيرهم وتصرفاتهم وقوة ذاكرتهم (أحمد عبد الخالق، 2010 : 242).

2_ اختبارات الاستعدادات والقدرات:

فهي تقيس ما إذا كان الفرد لديه القدرة أو الإمكانية للاستيعاب والقيام بأعباء العمل ، إذا ما حصل على القدر المناسب من التدريب ، وينصح باستخدام هذه الاختبارات بالنسبة للأفراد الجدد في المجال الوظيفي ، أو الذين لديهم خبرة بسيطة بالعمل الوظيفي (عبد الغفار حنفي، 2000 : 185).

3_ اختبارات الشخصية:

وتقيس هذه الاختبارات مدى توافر خصائص معينة من خصائص الشخصية التي تحتاج إليها الوظيفة في الشخص المتقدم لها (على أحمد ومحمود عساف ، 2015 : 32). اختبارات الشخصية ضرورية للوظائف التي تتطلب المواجهة والاحتكاك بالجمهور للكشف عن خصائص الفرد الملائمة لتلك الوظائف كحسن المظهر واللياقة والميل نحو خدمة الآخرين.

4_ اختبارات المهارة أو الدقة:

في بعض الأحيان يتطلب العمل توفر درجة عالية من الدقة والمهارة في استخدام أصابع اليد وخاصة في الأعمال المتعلقة بتجميع الأجزاء الدقيقة كصناعة الساعات. كذلك هناك اختبارات لقياس المهارة في استخدام الأيدي (محمد سلطان ، 2014 : 146).

5_ اختبارات الميول للعمل:

الغرض من هذه الاختبارات هو قياس مدى رغبة المتقدم للوظيفة للعمل الذي يسند إليه وميله وحيته وولائه لأدائه (صلاح الدين عبد الباقي ، 2010 : 178).

5/2/2 الفحص الطبي:

يعتبر إجراء الكشف الطبي على طالب الوظيفة أحد وسائل وأدوات الاختيار. وتفيد الفحوصات الطبية في التأكد من توفر بعض مواصفات الوظيفة الصحية مثل الخلو من الأمراض المعدية وغيرها من متطلبات الوظيفة ويساعد الفحص الطبي على تصفية المتقدمين وتخفيض تكلفة الاختيار. فكل عمل يتطلب إحدى أو بعض القدرات أو الخصائص

الجسمية الأساسية أو الأعلى أهمية. ويؤدي افتقار المتقدم لها للتأثير السلبي على أدائه. فمن المتفق عليه أنه إذا كان العمل يتطلب صفات بدنية معينة فإن الحالة الصحية تعد من عوامل الاختيار الأساسية. وبالتالي تكون الإختبارات الطبية في مرحلة الاختيار وقبل التعيين أساسية لتعظيم فاعلية التنبؤ بمدى الصلاحية الصحية للمتقدم. ومن ثم بفاعلية أدائه (احمد سيد ، 2000 : 199). لذلك كان من الضروري أن يعرض العامل للكشف الطبي للتأكد من أنه يتمتع بصحة جيدة ولا يعاني من أية أمراض تعوقه عن العمل.

3. جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء

1/3 مفهوم جودة الخدمة

فإننا نجد من عرفها على أنها "حالة التناقض بين توقعات المستفيدين وبين إدراكاتهم" (بشير العلاق وحמיד الطائي ، 2013 : 261). فإذا كانت الجودة المدركة تفوق التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة، وسعداء بها. أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون غير راضين عن الخدمة.

أما Lehtinen & Lehtinen فقد قسما جودة الخدمة إلى جانبين هما: جودة الأداء: أي الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة والتي يتم الحكم عليها بواسطة العملاء أثناء تقديم الخدمة.

جودة المخرجات : وهي التي يتم تقييمها بعد أداء الخدمة أي التي يحكم عليها العملاء بعد أداء الخدمة من الناحية الفعلية (ثابت ادريس وجمال الدين مرسى ، 1993 : 153). ويشير شريحة و ساسي إلى ما أشار إليه البعض من أن التوجه بالعملاء هو قلب عنصر الجودة في مجال الخدمات (موسى شريحة و ابومرداس ساسي ، 2017 : 253). ويمكن النظر إلى جودة الخدمة على أنها التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أية عيوب ومن أول مرة حتى لا يضطر العميل إلى العودة إلى المنظمة مرة أخرى لتعديل خطأ أو قصور ثم، فضلاً على تحقيق الاستمرارية في جودة الخدمة وتحسين الأداء.

من العرض السابق لتعريفات جودة الخدمة يتضح أن جودة الخدمة هي مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها. فجودة الخدمة يجب أن تتحدد بالدرجة الأولى من وجهة نظر العملاء. باعتبار أن العملاء وحدهم هم الذين يستطيعون القول بان هذه الخدمة جيدة أو رديئة.

2/3 الخدمات البريدية الحديثة التي يقدمها قطاع البريد الليبي

لا تقتصر الخدمات البريدية التي يقدمها قطاع البريد اليوم على الخدمات التقليدية مثل المراسلات والطرود وبيع الطوابع وخدمات التوفير، وإنما اتجه قطاع البريد إلى استحداث خدمات بريدية جديدة تتعامل بها مكاتب البريد حالياً وهي (محمد ميلود ، 1998 : محمد على، 1998 : مفتاح دخيل، 1989):

1/2/3 خدمة الحوالات البريدية

يتم بموجبها تحويل مبلغ من المال من قبل شخص طبيعي إلى شخص طبيعي آخر عبر مكاتب البريد الموزعة داخل ليبيا، فهي تهيء خدمة جلية لذوى الدخل المحدود عند إرسال مبالغ منهم لعائلاتهم.

وهناك نوعان من الحوالات البريدية التي تتعامل بها المكاتب البريدية حالياً وهي :

أ_ الحوالات البطاقية: ترسل في مظروف مسجل لمكتب الصرف بعد تسليم قسيمة للراسل ليقوم بإرسالها إليه. وعلى ضوء القسيمة بصرف للمرسل إليه المبلغ.
 ب_ الحوالات البرقية: ترسل برقياً إلى المرسل إليه وعند إستلامه للبرقية (الحوالة) يتقدم بها إلى مكتب الصرف مصحوباً بالبطاقة الشخصية فيصرف إليه المبلغ. وهي الأكثر سرعة في الصرف.
 ويحق للمرسل استرداد قيمة الحوالة إذا لم تصرف إلى المرسل إليه.

2/2/3 خدمة بريد شعبي عام*

تتم هذه الخدمة من خلال التعاقد مع بعض الجهات العامة والتي ترغب في الاشتراك في هذه الخدمة ويترتب على الجهات المتعاقدة دفع مبلغ مالي معين يتم الاتفاق عليه بين الجهة المتعاقدة وإدارة البريد أو الجهة المخولة من قبل إدارة البريد من جهة والجهة المتعاقدة من جهة أخرى وذلك بموجب عقد. و سريان عقود خدمة بريد شعبي عام مدته سنة واحدة قابلة للتجديد إذا رغبت الجهة المتعاقدة. ويترتب على مكاتب البريد المنتشرة في جميع أنحاء ليبيا ضرورة تسليم واستلام بريد هذه الجهات المتعاقدة في أماكن إقامتها يومياً وبواسطة مندوب بريد شعبي عام.

وتتم إجراءات بريد شعبي عام على النحو الآتي:

أ_ يتم أعداد البريد واستلامه من والى الجهات المتعاقدة بواسطة مندوب بريد شعبي عام.
 ب_ يتم فرز البريد وأعداد المراسلات الخاصة بالجهات العامة التي تم التعاقد معها في أكياس خاصة معده لذلك.

ج_ يتم تسجيل مراسلات الجهات المتعاقدة في سجلات خاصة وإعطائها رقماً متسلسل يوضح فيه أسم المصدر والمورد "أي تعامل كمادة مسجلة" وذلك لسهولة التحقيق فيها عند الحاجة بعد أن يتم ختمها بختم أجره مدفوعة وختم سند الإرسالية بختم بريد شعبي عام.
 د_ يتوجب على مندوب بريد شعبي عام المرور يومياً على الجهات المتعاقدة لاستلام البريد الصادر وتسليمها البريد الوارد إليها وفي حالة عدم وجود مراسلات صادرة ينبغي كتابة ملاحظة في دفتر الاستلام توضح عدم وجود مراسلات صادرة مع توقيع وختم الجهة المتعاقدة.

3/2/3 خدمة البريد السريع

تتيح هذه الخدمة للجمهور نقل مستنداتهم وأوراقهم وثائقهم وبضائعهم إلى الجهة المرسل إليها. وتجعل بضائعهم تحظى بمعاملة خاصة ومميزة عند إيداعها وإرسالها وتسليمها. وهناك شركات أخرى تؤدي هذه الخدمة للعملاء وهما شركة D.H.L (المهري)، شركة T.N.T (البيامة) وتهدف هذه الخدمة إلى تلبية الاحتياجات العاجلة للبنوك والشركات وأفراد الجمهور عن طريق الاستجابة لطلبات العملاء الراغبين في إنجاز أعمالهم بالسرعة والدقة المطلوبة سواء كان ذلك داخل ليبيا أو خارجها.

4/2/3 خدمة البريد الإلكتروني

يتم بموجبها نقل الرسائل وصور المستندات إلى المرسل إليهم داخل ليبيا وخارجها عن طريق أجهزة خاصة بمكاتب البريد مركبة على الشبكة التليفونية. ويتراوح الوقت المستغرق لوصول الرسائل ما بين 45 إلى 90 ثانية تم توزيعها إلى المرسل إليهم خلال عدة ساعات

* هي خدمة يتم تقديمها للمصالح العامة يتم بموجبها توزيع المراسلات الصادرة منها واستقبال المراسلات الواردة إليها. وهي تتصف بالسرعة والدقة والعناية التامة.

ويحق للمرسل استرداد كافة الأجور التي حُصلت منه عن المستندات أو الصور التي لم تصل إلى المرسل إليهم على الوجه المطلوب.

3/3 رضا العميل ومستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة له

يعتبر رضا العميل عن السلعة أو الخدمة التي تقدمها منظمة ما حجر الأساس لهذه المنظمة أو يتوقف نجاحها أو فشلها ، على درجات الرضاء التي يشعر بها العملاء تجاه ، السلعة أو الخدمة ، تبعاً لدرجات الإشباع التي يحصلون عليها ولا توجد منظمة إلا وتعمل على تقديم خدمات أو منتجات لعملائها ، ومعيار النجاح هو مدى رضاء العملاء عن تلك الخدمات والمنتجات لذلك يمثل رضاء العملاء المحور الأساسي للجودة فعلى المنظمة أن تسعى وبشكل مستمر على تحقيق رضاء العملاء وذلك من خلال تقديم خدماتها ومنتجاتها بشكل متميز يتناسب مع توقعات المستفيدين منها حتى تكسب ولاءهم (عبد الله بن موسى، 1997 : 127).

ووفقا للمفهوم التسويقي الحديث فإن الهدف الأساسي لأي منظمة هو إرضاء العميل أو الزبون. وتحاول المنظمة التعرف على رغبات واحتياجات الزبون بغرض إشباعها. لذلك يرى أحمد سيد إن نقطة البدء لأي نشاط أدارى فاعل هو البدء بتشخيص العميل والتعرف على حاجاته ورغباته وتوقعاته (أحمد سيد مصطفى ، 2014 : 238).

وبالتالي فإن العناية بالعميل يعنى مجموعة من التصرفات البشرية والمادية والتي يؤدي القيام بها إلى إشباع العميل وتحقيق درجة عالية من الرضاء عن الخدمات التي يتلقاها من المنظمة (طلعت أسعد ، 2012 : 331). لذا لا بد للمنظمة إزالة أية شكوك لدى العميل تتعلق بقدرتها على إشباع حاجاته أو رغباته.

وهناك دراسات خلصت إلى أن إحساس المنظمة ، وإدراكها لدرجة أهمية كل عنصر من عناصر صورة المنظمة من وجهة نظر العميل يؤدي إلى نجاح الإدارة في تقديم ما يشبع حاجات العملاء (صالح السبعان ، 1998 : 1098). لذلك لا نغالي إذا قلنا إن استمرار المنظمة في السوق مرهون باستمرار الإشباع الذي تقدمه لحاجات عملائها. ولما كان العميل هو المصدر الرئيسي لإيرادات قطاع البريد كان رضاءه عن مستوى الخدمة البريدية أمراً ضرورياً. بل أنه أصبح أكثر ضرورة الآن بعد أن دخلت إلى السوق شركات خاصة تؤدي خدمات بريدية متميزة في مجال نقل الرسائل والطرود. فأصبح البقاء لمن يقدم خدمة بريدية جيدة يرضى عنها العميل حسب احتياجاته المتوقعة من هذه الخدمة وبذلك فإن محور الاهتمام هنا هو المستفيد من الخدمة وتحقيق رضاءه عن مستوى الخدمة المقدمة له. لذلك يرى " هلفا دراموند" "Helga Drummond" إن نظام الجودة الكلية هو فلسفة إدارية مبنية على أساس تحقيق الرضاء الكامل للمستفيد من الخدمة (محمد درويش وآخرون ، 1997 : 365).

إن تحديد مستوى جودة الخدمة في منظمة ما يكون من خلال العملاء الذين تخدمهم هذه المنظمة لذلك فإن عدم السعي والوقوف بحق على رضاء العميل وعدم إدراك مشاكله وتوقعاته يعنى إهمال أهم حقوقه والتقليل من قيمته (محمد هلال ، 2012 : 44). وتتفق الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم العميل أو المستفيد من الخدمة. وفي هذا المجال نجد أن هناك مبدأ هو (Zero defect) أى انعدام العيوب لذلك فإن نسبة كبيرة من العملاء غير الراضين عن الخدمة لا يتقدمون بشكاوى للمنظمة وإنما يتوقفون عن التعامل مع المنظمة كما أن مستوى الجودة ورغبات وتوقعات المستفيدين ليست ثابتة بل

متغيرة لذلك فإن تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء تتطلب الثبات في تقديم الخدمة بنفس المستوى وبشكل دائم.

ولما كان رضا العميل عن مستوى الخدمة هو محصلة مشاعر لمدى الإشباع المستمد من هذه الخدمة فإن قياس رضا العميل يتطلب بالضرورة الوقوف على المعايير التي تحقق رضاه عن الخدمة المقدمة له.

4/3 المعايير التي تحدد جودة الخدمة البريدية من وجهة نظر العملاء 1/4/3 المعاملة الحسنة:

يقصد بهذا المعيار حسن معاملة الجمهور واعتباره شريكاً في إنتاج الخدمة ورقبياً على جودتها. حيث يتوقف على سلوك الموظف في نوافذ التعامل بمكاتب البريد أو أثناء عملية التوزيع درجة الرضا والارتياح لدى الجمهور كما يدعم شعور الود والثقة تجاه البريد بين مختلف المستويات فالجودة لا تكفي في حد ذاتها ولكن ينبغي أن يكون هناك سعي وراء علاقات أفضل مع العملاء وينبغي على المسئول عن الخدمة أن يؤمن أولئك الذين يؤدون الخدمة المباشرة إلى العملاء، لديهم مهارات سلوكية في التعامل مثل الإصنات، والتحدث والإقناع والتأثير (سمير محمد، 1999: 157). وأكثر ما يؤلم عملاء الخدمة هو أساءات التعامل معهم أو أن يواجهوا بالإهمال واللامبالاة أو يشعروا بعدم العدالة في المعاملة كأن يرى العميل مثلاً أفراداً آخرين يقابلون بالترحاب والحقاوة ويحصلون على معاملة خاصة ويصلون إلى موظف الشباك من الداخل لإنهاء الخدمة وتجاب مطالبهم بسرعة في حين يواجه هو بالإهمال واللامبالاة، كذلك فإن موزعي البريد عليهم اتباع أسلوب ودود وخدم والاستعداد لإجابة طلب أي عميل في أقصر وقت وشعارهم في ذلك هو إن "العميل دائماً على حق" (محمد هلال، 2012: 47).

ويتطلب تحقيق هذا المعيار توافر عدة اعتبارات أهمها:

أ_ العمل على اختيار العاملين الذين يتوفر لديهم الميل والاستعداد للتعامل مع الجمهور (على أحمد وآخرون، 2015: 314). ويتمثل الميل الإنساني في رغبة الفرد في التعامل مع الناس على اختلاف ألوانهم ومستوياتهم وظروفهم بغض النظر عن العائد الذي يحصل عليه الفرد من هذا التعامل.

ب_ توخي الدقة عند اختيار العاملين الذين تتوافر فيهم خصائص ومهارات سلوكية معينة مثل الصبر، واللباقة، وضبط النفس، والتحكم في الانفعالات إزاء ما قد يصدر من بعض العملاء من أحداث عنوانية، والقدرة على التفاعل مع الآخرين، وإقامة علاقات إنسانية فعالة مع من يتم التعامل معهم باختلاف مستوياتهم.

ج_ حسن إعداد وتدريب العاملين بنوافذ التعامل مع الجمهور بمكاتب البريد وموزعي البريد في كيفية التعرف على حاجات وتوقعات العملاء والإصغاء إليهم وتقبل تقديمهم. إذ يختلف الجمهور المتعامل مع قطاع البريد في الأعمار والمستويات الثقافية والاجتماعية والمراكز الوظيفية والجنس (نبيل الحسيني النجار، 2014: 119).

2/4/3 الأمان أو السلامة:

إن وصول المادة البريدية إلى المرسل إليه بحالتها يمثل عاملاً حيوياً في توفير الأمان أو السلامة. فمحتويات المادة البريدية تمثل أهمية قصوى لأصحابها. كما إنها بالنسبة للمرسل إليه ذات قيمة ذاتية يصعب ترجمتها بمعايير مادية. ولكسب ثقة الزبون ولجعله مخلصاً للبريد يجب بث الثقة والاطمئنان في نفس عميل البريد وذلك عن طريق التزام العاملين به بالأمانة كما يجب أن يقتنع الزبون تماماً أن البريد شريك متضامن معه وناقل قابل للثقة يقدم

خدمة ذات جودة عالية (موسى شريحة و ابومرداس ساسي ، 2017 : 256). وأنه ضامن للبيعية (رسالة، طرد، حوالة،... الخ) التي عهد إليه بتوزيعها وهذا الضمان البريدي لا يمكن الالتزام به ما لم يكن هناك أمن بريدي. لذلك نجد أن الإدارة البريدية مسئولة أمام العميل عن أخطاء موظفيها بحيث تعود إليهم وتلزمهم بدفع قيمة التعويض وما يترتب على الخطأ من نتائج أو أضرار.

ويتطلب تحقيق هذا المعيار توافر عدة اعتبارات أهمها:

أ_ الحرص على اختيار العاملين الذين تتوافر فيهم خصائص ومهارات سلوكية معينة مثل الأمانة والإخلاص في العمل.

ب_ الحد من الاتجاهات السلوكية السالبة وتدعيم الاتجاهات الموجبة. فالعاملون يأتون إلى المنظمات محملين بقيم وأنماط وسلوك وأفكار وعادات وتقاليد واتجاهات معينة بعضها جيد والبعض الآخر غير جيد. لذلك تبرز أهمية تدريب العاملين لتحويل الاتجاهات السلوكية السالبة إلى اتجاهات أكثر إيجابية.

3/4/3 السرعة:

ويقصد بهذا المعيار السرعة في عنصرين:

● إنهاء إجراءات أداء الخدمة البريدية بحيث لا يكون هناك ازدحام أمام نوافذ التعامل بمكاتب البريد.

● إتمام المعالجة حتى وصول المادة البريدية وتسليمها للمرسل إليه دون تأخير.

ويتطلب تحقيق هذا المعيار توافر عدة اعتبارات أهمها:

أ_ اختيار أفراد تتوافر فيهم نوعية خاصة من المهارات والمهارة هي القدرة على ترجمة المعرفة إلى تصرف أو عمل أو فعل يؤدي إلى تحقيق أداء مرغوب (محمد الخشروم ونبيل مرسى، 2016 : 47). فهناك الكثيرون يمتلكون المعرفة أو مستوى أدنى للقدرات الضرورية لأداء العمل إلا أنهم لا يمتلكون المهارات اللازمة أي الكفاءة. والإتقان. والتي تشكل الممارسة العملية عنصراً هاماً في تكوينها.

ب_ اختيار أفراد تتوافر فيهم نوعية خاصة من القدرات نظراً لطبيعة العمل بنوافذ التعامل بمكاتب البريد أو بخدمة التوزيع.

ج- توفير العمالة المدربة لأداء الخدمات البريدية. فكلما كان الموظف المتعامل مع الجمهور متدرباً على عمله كان قادراً على القيام بهذا العمل بكفاءة وسرعة فلا يعطل مصالح الجمهور.

د_ توفير العدد المناسب من الموظفين بنوافذ التعامل بمكاتب البريد وبخدمة التوزيع. حيث أن النقص في عدد هؤلاء الموظفين يؤدي إلى اضطراب مدير المكتب في اغلب الأحيان إلى توزيع عبء العمل الخاص بالعمالة الناقصة بنوافذ التعامل بمكاتب البريد على قوة العمل الفعلية مما يزيد من هذا العبء ويطيل من زمن إنجاز الخدمة. كذلك يؤدي النقص في عدد الموزعين إلى اضطراب بعض المشرفين عن مناطق التوزيع إلى غلق بعض خطوط سير التوزيع بالمخالفة للتعليمات البريدية مما يؤدي إلى تأخير توزيع البريد وتراكمه.

هـ_ تبسيط الإجراءات بما لا يؤثر على تحقيق عامل السلامة والأمان. فالإجراءات الكثيرة أو المعقدة عادة ما تستغرق وقتاً أطول وجهداً أكبر مما يرهق الجمهور ويضيع وقتهم.

و_ نشر الوعي البريدي بين العملاء.

ز_ الاعتماد على الأداء الآلي المتطور لتوفير الوقت والجهد.

ح_ الاعتماد على وسائل نقل سريعة ومنتظمة بما يحقق انسياب أداء الخدمة البريدية. ولما كانت السرعة هي سمة العصر الذي نعيش فيه اعتمدت الإدارة البريدية على وسائل نقل سريعة ومنتظمة هي الطائرات، السيارات والدراجات العادية.

4/4/3 الانتشار:

يقصد بهذا المعيار امتداد أداء الخدمات البريدية بأنواعها ووصولها إلى كافة أنحاء البلاد. كما يشير هذا المعيار أيضاً إلى ضرورة توفير المكاتب البريدية في جميع أنحاء البلاد بما يتفق وطبيعة كل منطقة من حيث كثافة السكان أو حركة النشاط التجاري أو مدى طلب الجمهور على هذه الخدمات.

وبالتالي فإن تطبيق معيار الانتشار يؤدي إلى تقريب طالب الخدمة من المرافق التي توفرها له ومن ثم رفع معدل حصوله عليها (بلقاسم العباس ، 1999 : 106).

ويتطلب تحقيق هذا المعيار توافر عدة اعتبارات أهمها:

أ_ توافر العدد المناسب من العاملين ذوي المهارات المرتفعة والمدرّبة لأداء الخدمات البريدية نظراً للزيادة المستمرة في منافذ تقديم الخدمة نتيجة للزيادة السكانية واتساع العمران وإقامة المدن الجديدة وتزايد إقبال طالبي الخدمة.

ب_ انتشار صناديق إيداع الخطابات حتى تكون في متناول الجمهور. ولكي تحقق الإدارة البريدية هدف نشر الخدمة البريدية وحتى لا يتكبد الجمهور مشقة الانتقال إلى مكتب البريد لتسليم مراسلاته فيجب على الإدارة البريدية التوسع في تركيب صناديق البريد بشتى الميادين والحدائق والشوارع العامة والمزدحمة والتي تكثر فيها الحركة التجارية.

ج_ انتشار مكاتب البريد وقربها من محل إقامة المواطنين ولا يمكن أن تكون الخدمة البريدية مرضية للجمهور إذا كانت المكاتب البريدية تقع على مسافات متباعدة.

5/4/3 الانتظام:

يقصد بهذا المعيار ما يلي:

- فتح مكاتب البريد في مواعيد محددة يومياً وبشكل منتظم فمعظم المكاتب البريدية تعمل بنظام الفترة الصباحية من الساعة 8 حتى الساعة 3 بعد الظهر. كما يوجد بعض مكاتب البريد تعمل بنظام 24 ساعة وذلك لتأدية الخدمة البريدية على مدار اليوم.

- توفير صناديق البريد بشكل منتظم يومياً.

- توزيع البريد بشكل منتظم على دورتين يومياً دورة صباحية وأخرى مسائية.

ويتطلب تحقيق هذا المعيار توافر عدة اعتبارات أهمها:

أ_ الاعتماد على وسائل نقل تتميز بالكفاءة والانتظام في مواعيدها.

ب_ توافر العدد المناسب من مفرغي وموزعي البريد لضمان عدم تراكم المواد البريدية وتوزيعها بانتظام.

4. تحليل سياسة الاختيار للتعيين بقطاع البريد وأثرها على جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء.

4/1 سياسة الاختيار للتعيين بقطاع البريد

إن نجاح الإدارة في تحقيق أهدافها يتوقف على مدى استخدام الأسلوب العلمي لاختيار العاملين بما يحقق التوافق بين خصائص الأفراد ومتطلبات الوظيفة وعلى العكس فإن غياب المعايير والأدوات التحليلية العلمية يُعرض عملية الاختيار إلى أخطاء وتفقد المنظمة بالتالي الكفاءات والخبرات والمهارات ويقبل مرشحو أقل كفاءة ومهارة ولا تتفق سماتهم الشخصية مع متطلبات الوظيفة مما يترتب عليه انخفاض مستوى الأداء وانخفاض جودة المخرجات.

1/1/4 مصادر الحصول على العمالة بقطاع البريد:

يلجأ قطاع البريد إلى الحصول على العاملين لشغل الوظائف عن طريق مصدرين هما مكاتب العمل و التاهيل، والطلبات الشخصية. ويوضح الجدول رقم (1) طريقة تعيين عينة العاملين، ومنه نرى أن المصدر الرئيسي هو الطلبات الشخصية يليها مكاتب العمل:

جدول رقم (1)

طريقة التعيين بقطاع البريد

طريقة التعيين	عدد العاملين	النسبة المئوية %
عن طريق الطلبات الشخصية	133	68.2%
عن طريق مكتب العمل	62	31.8%
عن طريق إعلان داخلي	-	-
عن طريق إعلان خارجي	-	-
المجموع	195	100%

ويناقد الباحث فيما يلي الطرق والأدوات المتبعة في اختيار العاملين بالقطاع:

التعيين عن طريق الطلبات الشخصية: 4/1/1/1

يتلقى قطاع البريد أعداد متفاوتة من الطلبات الشخصية من أفراد خارجين ودون أن يقوم هذا القطاع باتصالات مسبقة بهم ويقدم الأفراد طلباتهم إما شخصياً أو بإرسالها عن طريق أفراد آخرين. كما يكون هؤلاء الأفراد بدرجات متفاوتة من حيث درجة التعليم ومستويات الخبرة.

ويمكن بيان خطوات التعيين فيما يلي⁽¹⁾

(1) مقابلة شخصية مع كل من:

- مدير إدارة الشؤون الإدارية والخدمات (رئيس لجنة شؤون العاملين).

- رئيس قسم شؤون العاملين.

- 1- بعد مخاطبة إدارة الشؤون الإدارية والخدمات بمراكز البريد بالمناطق لموافاتها بالاحتياجات الفعلية من العاملين. تقوم مراكز البريد بإحالة كافة الطلبات الشخصية المقدمة إليها من الأفراد طالبي التعيين إلى إدارة الشؤون الإدارية والخدمات بالشركة.
- 2- تتلقى إدارة الشؤون الإدارية والخدمات بالشركة الطلبات الشخصية التي تم إحالتها عن طريق مراكز البريد بالمناطق ويتم تسجيلها بوحدة المحفوظات العامة.
- 3- عرض الطلبات الشخصية على مدير إدارة الشؤون الإدارية والخدمات بصفته رئيس لجنة شؤون العاملين للتعليق عليها لعرضها على اللجنة.
- 4- تصنيف الطلبات الشخصية بعد التعليق عليها كلاً حسب مركز البريد الصادرة منه (طرابلس، بنغازي ... الخ)
- 5- تعقد لجنة شؤون العاملين اجتماع أول يتم من خلاله فرز الطلبات الشخصية التي لا تتناسب واحتياجات الشركة ورفضها.
- 6- تعقد لجنة شؤون العاملين اجتماع ثاني يتم من خلاله فرز الطلبات الشخصية التي تم قبولها، وذلك حسب الاحتياجات الفعلية لكل مركز.
- 7- يتم إعداد الطلبات التي تم قبولها بمذكرة لعرضها على مدير الشركة للاطلاع والتوجيه للاعتماد.
- 8- بعد اعتماد مدير الشركة للمذكرة المعروضة من قبل لجنة شؤون العاملين. يتم صياغتها في شكل قرار يعد من قبل لجنة شؤون العاملين، ويعاد إلى مدير الشركة للتوقيع عليه وإصدار قرار التعيين.
- 9- يتم إحالة قرار التعيين إلى مراكز البريد والاتصالات بالمناطق برسائل تحمل توقيع إدارة الشؤون الإدارية والخدمات للتنفيذ.

التعيين عن طريق مكتب العمل و التأهيل: 4/1/1/2

تلتزم الدول بتعيين الخريجين بتوزيعهم على المؤسسات الحكومية، وهناك حالات كثيرة يكون العمل الذي يعين فيه الشخص لا يتناسب وقدراته. وطالما التحق الشخص بعمل يراه غير مناسب فلن يهتم بإتقان هذا العمل أو التقدم فيه.² ويمكن بيان خطوات التعيين فيما يلي)

- 1- يتلقى قسم شؤون العاملين بإدارة الشؤون الإدارية والخدمات بالشركة كشوفاً بالمرشحين عن طريق مكتب العمل و التأهيل موضعاً بها: الاسم، والعنوان، والمؤهل والتخصص.
- 2- يقوم أعضاء لجنة شؤون العاملين أو من يمثلها بعقد اجتماع مع أعضاء مكتب العمل و التأهيل يتم من خلاله عرض الطلبات المقترحة لغرض التعيين على ممثل لجنة شؤون العاملين بالشركة لمناقشتها وتدوين المقترحات بالخصوص.
- 3- يتم عرض المقترحات التي تم تدوينها أثناء عقد اجتماع ممثل لجنة شؤون العاملين مع أعضاء مكتب العمل و التأهيل على لجنة شؤون العاملين بإدارة الشؤون الإدارية والخدمات بالشركة للاطلاع والموافقة من عدمها.

(2) مقابلة شخصية مع كل من:

- مدير إدارة الشؤون الإدارية والخدمات (رئيس لجنة شؤون العاملين).
- رئيس قسم شؤون العاملين.

- 4- تتم الموافقة على الأشخاص المرغوب تعيينهم من خلال اتفاق بين أعضاء مكتب العمل و التأهيل ، ولجنة شئون العاملين بإدارة الشئون الإدارية والخدمات بالشركة، وذلك وفقاً لاجتماع يتم تدوينه في رسائل التنسيب الموجهة إلى الشركة.
- 5- يتلقى قسم شئون العاملين بإدارة الشئون الإدارية والخدمات رسائل التنسيب موضحاً بها: الاسم، والعنوان، والمؤهل، والتخصص. من المرشحين عن طريق مكتب القوى العاملة والتي تم الاتفاق بشأنهم.
- 6- تقوم لجنة شئون العاملين بإعداد مذكرة للعرض على مدير الشركة للاطلاع والتوجيه للاعتماد.
- 7- بعد اعتماد مدير الشركة للمذكرة المعروضة من لجنة شئون العاملين. يتم صياغتها في شكل قرار، ويعاد إلى مدير الشركة للتوقيع وإصدار قرار التعيين.
- أشرنا في الجانب النظري أن الأسلوب العلمي للاختيار والتعيين يتكون من خطوات منظمة ومتكاملة تحقق في النهاية هدف عملية الاختيار. وهو التوازن والتوافق بين متطلبات وواجبات الوظيفة من ناحية وبين سمات ومؤهلات وخصائص الفرد المتقدم للوظيفة من ناحية أخرى. والذي يعتبر على درجة كبيرة من الأهمية في قطاع البريد لما له من أثر على مستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء.
- ويتضمن الأسلوب العلمي للاختيار الخطوات التالية:

1_ ملء طلبات التوظيف:

طلب التوظيف هو نموذج يملأه المتقدم يوضح فيه خصائصه وخبراته السابقة. لذا يعتبر من أهم المصادر الواجب الرجوع إليها للحصول على معلومات أولية عن المرشح.

ويوضح الجدول رقم (2) مدى ملء عينة العاملين لطلبات توظيف عند تقدمهم لشغل الوظيفة بقطاع البريد.

جدول رقم (2)
مدي ملء العاملين لطلبات التوظيف

النسبة المئوية%	العدد	البيان
-	-	نعم
93.3%	182	لا
6.7%	13	لا إجابة
100%	195	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن 93.3% من عينة العاملين لم يقوموا بملء طلبات توظيف عند تقدمهم لشغل الوظيفة. مما يؤكد أن طلب التوظيف لم يستخدم في إطار سياسة الاختيار بقطاع البريد. حيث لم يتم القطاع بتصميم طلبات توظيف ليقوم المتقدمون

بتحريرها. إذ يكتفي المتقدمين بملء وثيقة تعارف، وذلك بعد تعيينه لشغل الوظيفة الشاغرة وليس قبلها⁽¹⁾.

وهذا يؤدي إلى عدم الحصول على معلومات أولية عن المرشح للوظيفة مثل المؤهل والتدريب والخبرة العملية السابقة والسن والحالة الاجتماعية، وقبول مرشحين أقل كفاءة ومهارة، وقد لا تتفق سماتهم الشخصية مع متطلبات الوظيفة مما يترتب عليه انخفاض مستوي الأداء ومستوي جودة الخدمة.

ولأهمية بيانات طلب التوظيف في عملية الاختيار. يرى الباحث ضرورة قيام قطاع البريد بتصميم طلبات توظيف خاصة بالوظائف التي لها علاقة بالتعامل مع الجمهور وأهمها أعمال الشبايك بالمكاتب البريدية، وأعمال التوزيع بهدف الاستفادة منها في توفير بيانات أولية عن المرشح للوظيفة تُسهم في التنبؤ بالاحتمالات المتوقعة لنجاحه في الوظيفة المراد شغلها.

2_ عقد المقابلات الشخصية بقطاع البريد:

أن المقابلة الشخصية أداة رئيسية للتعرف على احتياجات الفرد وتحديد متطلباته، ويمكن استعمالها لمعرفة مقدار استخدام المهارات والمعارف والاتجاهات في العمل. يوضح الجدول رقم (3) مدى عقد مقابلات شخصية مع العاملين عند تقدمهم لشغل الوظيفة بقطاع البريد.

جدول رقم (3)

مدى عقد مقابلات شخصية للعاملين عند تقدمهم لشغل الوظيفة

النسبة المئوية %	العدد	البيان
-	-	نعم
89.7%	175	لا
10.3%	20	لا إجابة
100%	195	المجموع

نرى من الجدول أن 89.7% من عينة العاملين لم تُعقد معهم مقابلات شخصية عند تقدمهم لشغل الوظيفة. مما يدل على أن نظام المقابلات لم يطبق في إطار سياسة الاختيار بقطاع البريد لاختيار المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة. وهذا ينتج عنه عدم الحكم بدقة علي شخصية المتقدم ومظهره وميوله وسماته المزاجية مما يترتب عليه تعيين أفراد قد لا تتوفر لديهم القدرات اللازمة لتعامل مع الجمهور فينعكس ذلك بالأثر السلبي على مستوي جودة الخدمة.

3_ اجتياز الاختبارات بقطاع البريد:

الاختبارات هي إحدى وسائل الاختيار. تهدف إلى الموازنة بين خصائص المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة وبين متطلبات وخصائص ومواصفات تلك الوظائف، والتنبؤ بدرجة توافق مهارات وسلوك المتقدمين مع متطلبات الوظيفة، ومن ثم

(1) مقابلة شخصية مع رئيس قسم شؤون العاملين

يتحقق الهدف العام لعملية الاختيار وهو انتقاء أنسب المتقدمين الذين يتوقع نجاحهم إذا ما التحقوا بالعمل بالمنظمة.
ويوضح الجدول رقم (4) مدى اجتياز العاملين لاختبارات عند تقدمهم لشغل الوظيفة بقطاع البريد.

جدول رقم (4) مدي اجتياز العاملين لاختبارات عند تقدمهم لشغل الوظيفة

البيان	العدد	النسبة المئوية %
نعم	-	-
لا	189	96.9%
لا إجابة	6	3.1%
المجموع	195	100%

ويشتق من الجدول أن 96.9% من عينة العاملين لم يجتازوا أي اختبارات عند تقدمهم لشغل الوظيفة. مما يؤكد أن نظام الاختبارات لم يستخدم في إطار سياسة الاختيار بقطاع البريد. وهذا يؤدي إلى قبول مرشحات غير ملائمين، ويؤثر تأثيراً سلبياً على مستوى أداء العمل ومستوى جودة الخدمة.

مما سبق يتضح أن الأسلوب العلمي للاختيار وما يتضمنه من خطوات (ملء طلبات توظيف، عقد مقابلات، اجتياز اختبارات) والذي يكشف عن شخصية المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة وقدراتهم وصفاتهم ومهاراتهم السلوكية وميولهم الإنسانية والوظيفية لم يطبق في إطار سياسة الاختيار للتعيين بقطاع البريد. وهذا يترتب عليه عدم تحقيق التوازن والتوافق بين متطلبات وواجبات الوظيفة من ناحية وبين سمات ومؤهلات وخصائص الفرد المتقدم للوظيفة من ناحية أخرى، ويقبل مرشحات أقل كفاءة ومهارة فينعكس ذلك بالأثر السلبي على مستوى الأداء ومستوى جودة الخدمة.

4/2 أثر سياسة الاختيار لتعيين بقطاع البريد على جودة الخدمة البريدية:

إن الأعمال تتفاوت فيما تتطلبه من قدرات وخصائص، وأن الأفراد يتفاوتون أيضاً في هذه القدرات والخصائص. وبالتالي بالقدر الذي يتحقق فيه التقابل بين متطلبات العمل وصفات الأفراد تتحقق فعالية الأداء ويتحقق استقرار الفرد في العمل. وهذا لن يتأتى إلا من خلال توافر سياسة سليمة للاختيار تقوم على أسس علمية. فترجع أهمية اختيار العاملين بقطاع البريد إلى طبيعة العمل بهذا القطاع فإذا نظرنا إلى طبيعة العمل بالمكاتب البريدية نجد أنها تتطلب مجهوداً جسمى متواصلاً يتمثل في استيفاء الاستمارات والإيصالات، والقيود بالدفاتر والسجلات ووزن المواد البريدية، وتقدير الرسوم البريدية عليها، وعد النقدية، واستعمال الختم اليدوي المصاحب لجميع العمليات البريدية. كما يتطلب العمل قدرات عقلية معينة مثل توفر اليقظة والانتباه خلال عمليات تحصيل الأموال أو صرفها من وإلى العملاء وعمليات تحرير الحوالات البريدية. كما يتطلب العمل توافر صفات سلوكية معينة مثل اللباقة

والصبر وضبط النفس أثناء التعامل مع العملاء. إلا أن سياسة الاختيار للتعيين بالقطاع لا تتم بالأسلوب العلمي الذي يمكن من خلاله الكشف عن خصائص وقدرات الأفراد ومدى ملاءمتهم لشغل الوظائف الشاغرة مما يؤثر على جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء. وتوضح الجداول الثلاثة التالية رأي عينة العاملين في نظام الاختيار المطبق بالقطاع وما إذا كان يكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية، أو الصفات والمهارات السلوكية، أو القدرات الجسمية والذهنية:

جدول رقم (5)

رأي العاملين فيما إذا كان نظام الاختيار يكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية

القيمة ك ² المحسوبة	المجموع		لا		إلى حد ما		إلى حد كبير		الرأي طريقة التعيين
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
83.789	133	%100	93	%69.9	29	%21.8	11	%8.3	طلب شخصي
63.322	62	%100	50	%80.6	9	%14.5	3	%4.8	القوى العاملة

ك² الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى معنوية (%5) = 5.99

جدول رقم (6)

رأي العاملين فيما إذا كان نظام الاختيار يكشف عن الصفات والمهارات السلوكية

القيمة ك ² المحسوبة	المجموع		لا		إلى حد ما		إلى حد كبير		الرأي طريقة التعيين
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
45.894	133	%100	81	%60.9	29	%21.8	23	%17.3	طلب شخصي
50.354	62	%100	47	%75.8	7	%11.3	8	%12.9	القوى العاملة

ك² الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى معنوية (%5) = 5.99

جدول رقم (7)

رأي العاملين فيما إذا كان نظام الاختيار يكشف عن القدرات الجسمية والذهنية

القيمة ك ² المحسوبة	المجموع		لا		إلى حد ما		إلى حد كبير		الرأي طريقة التعيين
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
30.736	133	%100	69	%51.9	47	%35.3	17	%12.8	طلب شخصي
20.548	62	%100	37	%59.7	16	%25.8	9	%14.5	القوى العاملة

ك² الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى معنوية (%5) = 5.99

نستدل من الجداول الثلاثة السابقة أن نظام الاختيار للتعين لا يكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية أو الصفات والمهارات السلوكية أو القدرات الجسمية والذهنية. وتوضح ذلك قيم كا² المحسوبة، حيث كل قيمة منها هي أكبر من قيمة كا² الجدولية. لذا فإننا نرفض الفرض الأول (فرض العدم) القائل بأنه لا توجد علاقة جوهرية بين نظام الاختيار وعدم الكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية أو الصفات والمهارات السلوكية أو القدرات الجسمية والذهنية من وجهة نظر العاملين، وهذا يعنى أننا قبلنا الفرض البديل والذي يؤكد وجود العلاقة. ونظراً لأهمية الاختيار للتعين بقطاع البريد خاصة بالنسبة للوظائف التي تتطلب اتصالاً مباشراً مع الجمهور فإن عدم الكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية والصفات والمهارات السلوكية والقدرات الجسمية والذهنية يؤثر بالتالي على جودة الخدمة المقدمة للعملاء حيث أن تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة يكون من خلال آراء العملاء ومدى رضاهم عن مستوى الخدمة ومعدلات الشكاوى المقدمة منهم. ويوضح الجدول رقم (8) فيما إذا كان قد سبق للعملاء أن تقدموا بشكاوى كتابية أو شفوية لقطاع البريد.

جدول رقم (8)
مدى تقدم العملاء بشكاوى

البيان	العدد	النسبة المئوية%
نعم	54	34.6%
لا	99	63.5%
لا إجابة	3	1.9%
المجموع	156	100%

نلاحظ من الجدول السابق أن نسبة 34.6% من عينة العملاء قد تقدمت بشكاوى وأن 63.5% لم تتقدم بشكاوى. ويوضح الجدول رقم (9) أسباب شكاوى العملاء

جدول رقم (9)
أسباب شكاوى العملاء

الأسباب	العدد(554)	النسبة المئوية%
سوء معاملة موظفي البريد بنوافذ المكاتب البريدية وبخدمة التوزيع.	10	18.5%
تأخير فتح مكتب البريد.	-	-
تأخير صرف حوالات.	2	3.7%
تسليم خطاب لشخص آخر.	2	3.7%
تأخير وصول خطاب.	13	24.1%
تأخير وصول طرود.	11	20.4%
فقدان خطاب.	6	11.1%
تأخير استبدال دفتر توفير منتهى.	3	5.6%
وصول خطاب مفتوح.	2	3.7%
رفض أداء الخدمة.	1	1.9%
طرود ممزقة.	3	5.6%
عدم إعادة إعلام وصول	1	1.9%

والذي نلاحظه من الجدول السابق أن أهم أسباب تلك الشكاوى هو تأخير وصول خطاب وأشار إليه 24.1% من العملاء، يليه تأخير وصول طرود والذي أشار إليه 20.4% من العملاء، يليه سوء معاملة موظفي البريد بنوافذ المكاتب البريدية وبخدمة التوزيع والذي أشار إليه 18.5% من العملاء. في حين أن فقد خطاب أشار إليه 11.1% من العملاء. إلا أن العملاء يشيرون إلى أسباب أخرى للشكاوى وهي تأخير استبدال دفتر توفير منتهى وطرود ممزقة وتأخير صرف حوالات وتسليم خطاب لشخص آخر ووصول خطاب مفتوح ورفض أداء الخدمة وعدم إعادة إعلام وصول وقد أشار إليها على التوالي 5.6%، 5.6%، 3.7%، 3.7%، 1.9%، 1.9%.

ومما لا شك فيه أن عدم اهتمام قطاع البريد بأسباب شكاوى العملاء يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمه البريدية. لذا يجب أن يقوم المسئولون بإدارة الخدمات البريدية بقطاع البريد بدراسة هذه الأسباب وتبحث في علاجها حتى ترفع من درجة جودة الخدمة البريدية وتحصل على العائد المناسب من الخدمة المقدمة.

ويمكن بيان أثر سياسة الاختيار للتعين على مستوى جودة الخدمة البريدية فيما يلي:

1_ يتطلب معيار المعاملة الحسنة الذي يعتبر من معايير جودة الخدمة البريدية توخي الدقة عند اختيار العاملين المتعاملين مع الجمهور. الذين تتوافر لديهم ميول إنسانية ووظيفية حتى تتسع صدورهم للجمهور، ولا يتضايقون من استفساراتهم ومطالبهم. لذلك تساعد اختبارات الميول على قياس ميول المتقدم للوظيفة في نوع معين من الأعمال كذلك يتطلب معيار المعاملة الحسنة اختيار أفراد تتوافر لديهم خصائص معينة من خصائص الشخصية مثل الصبر، واللباقة، وإمكانية ضبط النفس عند صدور تصرفات عدوانية من بعض العملاء. لذلك تلعب المقابلات الانفعالية التي تعقد للمتقدمين لشغل الوظائف التي تتطلب المواجهة مع الجمهور دوراً هاماً في هذا المجال. حيث يتبع المقابل أسلوباً هجومياً حتى يتعرف على رد فعل المرشح وكيفية تصرفه. كما تلعب اختبارات الشخصية دوراً هاماً وفعالاً في قياس خصائص الشخصية التي تحتاج إليها الوظيفة مثل الصبر، واللباقة، والاتزان، والقدرة على التصرف، والميل نحو خدمة الآخرين وهذه الخصائص لازمة للوظائف التي تتطلب مواجهة مع أفراد الجمهور.

وفي إطار سياسة الاختيار للتعين بقطاع البريد فإنها لا تكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية لذي الأفراد المتقدمين لشغل الوظيفة^(*) للأسباب الآتية:
أ_ يتم تعيين المتقدمين عن طريق مكتب العمل والتأهيل دون تطبيق الأدوات المتكاملة للاختيار فلا تُجرى إليهم أي نوع من المقابلات أو الاختبارات التي تكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية للأفراد الذين يتعاملون مع الجمهور.
ب_ غياب الاختبارات والمقابلات للمتقدمين للوظيفة عن طريق الطلبات الشخصية، والتي تكشف عن الميول الإنسانية، والوظيفية للأفراد الذين يتعاملون مع الجمهور.

(*) لأن قيمة ك² المحسوبة < من قيمة ك² الجدولية، راجع الجدول رقم (5).

والجدول رقم (5) يبين أن المتقدمين للوظيفة عن طريق الطلبات الشخصية، والمتقدمين عن طريق مكتب العمل والتأهيل. يرون أن نظام الاختيار لا يكشف عن ميولهم الإنسانية والوظيفية.

وقد أراد الباحث التعرف على آراء بعض الرؤساء في هذا الموضوع فتبين أن بعضهم يشير إلى أن هناك علاقة بين سياسة اختيار العاملين وبين عدم الكشف عن ميولهم الإنسانية والوظيفية، ومهاراتهم السلوكية وقدراتهم الجسمية والذهنية، فإذا كانت سياسة الاختيار المطبقة بقطاع البريد تخلو من الأساليب العلمية كالاختبارات والمقابلات التي تمكن من الكشف عن هذه الميول أو المهارات أو القدرات فإن الموظف لا يتم توجيهه إلى الوظيفة التي تناسبه⁽¹⁾.

وقد نتج على هذه السياسة تعيين أفراد قد لا تتوافر لديهم الميول الإنسانية والوظيفية للتعامل مع الجمهور وقد يفتقدون خصائص الشخصية التي تتطلب مواجهة مع أفراد الجمهور. وهذا لا يساعد على احتفاظ العاملين بضبط النفس واللباقة مما يجعلهم يتضايقون من استفسارات ومطالب جمهور المتعاملين والتصرف بما لا يتناسب مع حسن معاملة الجمهور مما يؤثر على مستوى جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء.

الجدول رقم (10) يوضح رأي عينة العملاء في معاملة موظفي الشبائيك والموزعين أثناء تأدية الخدمة البريدية بنوافذ التعامل بمكاتب البريد أو بخدمة التوزيع

جدول رقم (10)

رأي العملاء في معاملة موظفي الشبائيك والموزعين

النسبة المئوية %	العدد	الرأي
16.7%	26	مُرضية تماماً
44.2%	69	مُرضية إلى حد ما
36.5%	57	غير مُرضية
2.6%	4	لا إجابة
100%	156	المجموع

من الجدول السابق نستنتج أن مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء يتأثر بمعيار 44.2% المعاملة الحسنة للجمهور من جانب موظفي الشبائيك والموزعين. حيث يعبر من عينة العملاء بأن معاملة موظفي الشبائيك والموزعين لهم مرضية إلى حد ما، بينما 36.5% بأنها غير مرضية. أي ليست كما يتوقع الجمهور. الأمر الذي يشير إلى 36.5% يعبر ضرورة العناية بجمهور المتعاملين والإحسان إليهم.

2_ يتطلب معيار الأمانة أو السلامة الذي يعتبر من معايير جودة الخدمة البريدية أمانة العاملين بالخدمات البريدية. لذلك تلعب اختبارات الشخصية التي تُعقد للمتقدمين دوراً هاماً

(1) مقابلات شخصية مع بعض رؤساء المكاتب البريدية.

في هذا المجال. فالاختبارات تقيس خصائص معينة من الشخصية التي تحتاج إليها الوظيفة مثل الأمانة وغيرها من الخصائص.

وفي إطار سياسة الاختيار للتعيين بقطاع البريد فإنها لا تكشف عن الصفات والمهارات السلوكية لذي الأفراد المتقدمين لشغل الوظيفة^(*) للأسباب الآتية:

أ_ يتم تعيين المتقدمين للوظيفة عن طريق مكتب العمل والتأهيل دون إجراء أي نوع من المقابلات أو الاختبارات التي تكشف عن صفاتهم ومهاراتهم السلوكية.

ب_ غياب الاختبارات الشخصية والمقابلات للمتقدمين للوظيفة عن طريق الطلبات الشخصية والتي تكشف عن الصفات والمهارات السلوكية للأفراد الذين يتعاملون مع الجمهور.

والجدول رقم (6) يبين أن المتقدمين للوظيفة عن طريق الطلبات الشخصية والمتقدمين عن طريق مكتب العمل والتأهيل، يعبرون على نظام الاختيار بأنه لا يكشف عن صفاتهم ومهاراتهم السلوكية. ويتفق معهم في ذلك بعض رؤساء المكاتب البريدية. فهم يرون أن افتقار سياسة اختيار العاملين بقطاع البريد للمقابلات الشخصية والاختبارات يدعو إلى دخول أفراد ذوي صفات ومهارات سلوكية منخفضة. الأمر الذي يؤدي إلى عدم قدرة بعض الموظفين التعامل مع الجمهور بمكاتب البريد أو بخدمة التوزيع.

ومما لا شك فيه أن بعض أفراد الجمهور يتصرفون تصرفات غير لائقة مع العاملين وقد يغضون لهم في القول. الأمر الذي يدعو إلى إثارة أعصاب الموظفين ولكن ذلك يجب أن لا يؤثر على معاملة موظف البريد للجمهور. وإنما يجب أن يقابل الإساءة بالإحسان وهذا لا يتأتى عن طريق الاختيار السليم فحسب ولكن يتأتى أيضاً عن طريق التدريب المكثف والمستمر في تنمية المهارات السلوكية للموظفين.

ومن مظاهر الانحراف السلبي في سلوكيات قلة من موزعي البريد هو محاولة التخلص من الرسائل بتمزيقها أو تركها بدون توزيع لدى المحلات العامة أو الجيران. وهذا يؤدي إلى إمكانية إطلاع الغير على محتوياتها وإفشاء ما بها من أسرار أو فقدها. والجدول رقم (11) يبين ما إذا كان العملاء يتلقوا رسائلهم عن طريق موزعي البريد.

جدول رقم (11)

مدي تلقي العملاء رسائلهم عن طريق الموزع

البيان	العدد	النسبة المئوية %
نعم	41	26.3%
لا	112	71.8%
لا إجابة	3	1.9%
المجموع	156	100%

(*) لأن قيمة ك² المحسوبة < من قيمة ك² الجدولية، راجع الجدول رقم (6).

يتضح من الجدول السابق أن نسبة 26.3% فقط من عينة العملاء أفادوا بأنهم يتلقوا رسائلهم عن طريق موزع البريد وهي نسبة منخفضة. ويوضح الجدول رقم (12) كيفية استلامهم لرسائلهم

جدول رقم (12)
كيفية استلام العملاء لرسائلهم

النسبة المئوية %	العدد (41)	الاستلام
17.1%	7	عن طريق الموزع يد بيد
22%	9	عن طريق أحد أفراد الأسرة
7.3%	3	عن طريق أحد الجيران
41.5%	17	عن طريق أحد الأفراد في مكان العمل
12.2%	5	عن طريق أحد المحلات المجاورة

نلاحظ من الجدول السابق أن (83%)^{*} من عينة العملاء تتسلم مراسلاتها عن طريق الغير بينما 17.1% منهم يتسلمون مراسلاتهم عن طريق الموزع يد بيد. ويسؤلهم فيما إذا كانوا قد فوضوا أحد الأشخاص لاستلام رسائلهم كانت إجاباتهم على النحو الموضح في الجدول رقم (13).

جدول رقم (13)
مدى تفويض العملاء أحد الأشخاص لاستلام رسائلهم

النسبة المئوية %	العدد	البيان
9.6%	15	نعم
85.3%	133	لا
5.1%	8	لا إجابة
100%	156	المجموع

من خلال الجدول السابق أفاد 85.3% من عينة العملاء أنهم لم يقوموا بتفويض أحد الأشخاص لاستلام رسائلهم المسجلة. وقد انعكس ذلك بالأثر السلبي على معايير الأمانة أو السلامة الذي يسعى قطاع البريد جاهداً إلى الارتقاء به. كما انعكس على شكاوى العملاء من جراء فقد خطاباتهم أو تسليمها لغير أصحابها أو نقص محتوياتها كما هو موضح بالجدول رقم (12) مما أثر سلبياً على مستوى جودة الخدمة البريدية

(*) نسبة مركبة (22%+7.3%+41.5%+12.2%). راجع الجدول رقم (12).

3_ يتطلب معيار السرعة والذي يعتبر من معايير جودة الخدمة البريدية اختبار أفراد يتوافر فيهم قدرات معينة مثل:

أ_ القدرات الذهنية كالانتباه والتركيز خلال التعامل، وقوة الذاكرة لحفظ الرسوم البريدية وما يطرأ عليها من تعديلات دون الرجوع كل مرة إلى نشرة الرسوم البريدية. لذلك تلعب اختبارات الذكاء دوراً هاماً في هذا المجال فهي تفيد في التعرف على درجة ذكاء المتقدمين وقوة ذاكرتهم.

ب_ القدرات الجسمية كالوقوف، وتناول ووزن المواد البريدية، واستعمال الختم اليدوي وما يطرأ عليها من مجهود جسمي. لذلك تلعب اختبارات القدرات دوراً هاماً في قياس القدرات الجسمية، وسرعة الحركة... الخ. إلا أن سياسة الاختيار بقطاع البريد لا تكشف عن هذه القدرات وذلك لغياب الاختبارات وأهمها اختبارات الذكاء واختبارات القدرات. وقد ترتب على هذه سياسة تعيين أفراد قد لا تتوافر لديهم القدرات اللازمة للتعامل مع الجمهور. وعدم توافر هذه القدرات لبعض العاملين بنوافذ التعامل بمكاتب البريد مثلاً يزيد من زمن أداء الخدمة البريدية. ويوضح الجدول رقم (12) رأي عينة العملاء في زمن أداء الخدمة بمكاتب البريد

جدول رقم (14)

رأي العملاء في زمن أداء الخدمة البريدية بمكاتب البريد

الرأي	العدد	النسبة المئوية%
سريع	23	14.7%
متوسط	71	45.5%
بطئ	60	38.5%
لا إجابة	2	1.3%
المجموع	156	100%

ويتضح من الجدول السابق أن 14.7% من عينة العملاء يعبرون عن زمن أداء الخدمة البريدية بأنه سريع بينما يعبر 45.5% بأنه متوسط في حين يرى 38.5% بأنه بطئ وهذه الأخيرة تعتبر نسبة كبيرة تعكس عدم رضاهم عن مستوى جودة الخدمة البريدية.

4_ يتطلب معيار الانتظام والانتشار توافر العدد المناسب من العاملين بنوافذ التعامل بمكاتب البريد، وبخدمات التوزيع بما يؤدي إلى سرعة إنهاء إجراءات أداء الخدمة أمام نوافذ التعامل وسرعة توزيع المواد البريدية للمرسل إليهم دون تراكمها. فوجود عجز في العاملين بنوافذ التعامل بمكاتب البريد بالإضافة إلى عدم الانتظام والتأخر عن العمل يؤدي إلى توزيع عبء العمل الخاص بالعمالة الناقصة على قوة العمل الفعلية مما يزيد من هذا العبء ويطيل من زمن إنجاز الخدمة^(*).

(*) مقابلة شخصية مع بعض رؤساء المكاتب البريدية.

5. النتائج والتوصيات:

1/5 النتائج

- 1_ يلجأ قطاع البريد إلى الحصول على العاملين لشغل الوظائف الشاغرة عن طريق مصدرين هما: الطلبات الشخصية، مكتب العمل والتأهيل. كما هو موضح بالجدول رقم (1).
- 2_ يتم تعيين المتقدمين للوظيفة عن طريق الطلبات الشخصية، دون أن تُجرى لهم أية مقابلات شخصية أو اختبارات بحيث تكشف عن شخصية المتقدم وتفكيره وقدراته ومهاراته ومواهبه، وتعيين هؤلاء الأفراد بالوظائف التي لها علاقة مباشرة بالتعامل مع الجمهور بشكل خطيرة تؤثر على مستوى جودة الخدمة.
- 3_ تعيين المتقدمين للوظيفة عن طريق مكتب العمل والتأهيل دون اجتيازهم أية مقابلات شخصية أو اختبارات. إذ يقتصر الأمر على عقد اتفاق بين مكتب القوى العاملة وقطاع البريد لتعيين عدد معين من المتقدمين وذلك في حدود احتياجات القطاع مما يشكل خطورة تؤثر على أداء العمل ومستوى جودة الخدمة.
- 4_ لم يرق قطاع البريد بتصميم طلبات توظيف لكي يقوم المتقدمين بتحريرها، وقد أشار 93.3% من عينة العاملين بأنهم لم يقوموا بملء طلبات توظيف. إذ يكتفي العاملون بالقطاع بملء وثيقة تعارف وذلك بعد تعيين المتقدمين للوظيفة. وهذا غير مفيد للتعرف بصفة مبدئية على الشخص المتقدم للوظيفة من حيث صلاحيته للوظيفة من عدمه.
- 5_ عدم تطبيق الأسلوب العلمي للاختيار وما يتضمنه من خطوات (ملء طلبات توظيف، عقد مقابلات شخصية، اجتياز اختبارات) الذي يكشف عن الميول الإنسانية والوظيفية والصفات والمهارات السلوكية والقدرات الذهنية والجسمية للمتقدمين لشغل الوظيفة الشاغرة، نتج عنه دخول أفراد غير ملائمين.
- 6_ سياسة الاختيار المطبقة بقطاع البريد لا تتم بالأسلوب العلمي الذي يمكن من خلاله الكشف عن خصائص وقدرات الأفراد ومدى ملاءمتهم لشغل الوظائف الشاغرة مما اثر سلبياً على جودة الخدمة البريدية المقدمة للعملاء.

2/5 التوصيات

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. ضرورة استخدام مصادر أخرى للحصول على العمالة بقطاع البريد كالإعلان في الصحف اليومية. وذلك من خلال بيان بالوظائف الشاغرة وشروط شغلها ومواصفات شاغليها.
2. ضرورة إجراء مقابلات شخصية واختبارات للمعيينين عن طريق الطلبات الشخصية لغرض التعرف على قدراتهم وميولهم واتجاهاتهم وتوجيههم للوظائف الملائمة لهم.
3. ضرورة إجراء مقابلات شخصية واختبارات للمرشحين عن طريق مكتب العمل والتأهيل قبل تعيينهم بحيث يتم توجيههم للأعمال التي تتفق وقدراتهم.
4. ضرورة قيام قطاع البريد بتصميم طلبات توظيف للوظائف التي لها علاقة بالتعامل مع الجمهور مثل أعمال الشبائيك بمكاتب البريد، وأعمال التوزيع لغرض التعرف بصفة مبدئية على الشخص المتقدم للوظيفة من حيث صلاحيته أو عدم صلاحيته للوظيفة.

5. ضرورة تطبيق الأسلوب العلمي للاختيار وما يتضمنه من خطوات (ملء طلبات توظيف، عقد مقابلات شخصية، اجتياز اختبارات) والذي يكشف عن شخصية المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة، وقدراتهم وصفاتهم ومهاراتهم السلوكية وميولهم الإنسانية والوظيفية. وخاصة تلك الوظائف التي تتعامل مباشرة مع الجمهور.

المراجع

أولاً: الكتب

- 1_ أحمد سيد مصطفى، المدير في البيئة المصرية ، الطبعة الثانية (بناها: دار النشر غير محددة ، 2012).
- 2_ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية ، منظور القرن الحادي والعشرين (مصر، 2000).
- 3_ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية: مدخل وظيفي، الطبعة الثانية (غير محدد الناشر، 2014).
- 4_ أحمد عبد الخالق، علم النفس العام (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2010).
- 5_ السيد ناجي، الإدارة العامة ، مدخل إداري، الطبعة الثالثة (القاهرة: دار النهضة العربية، 1991).
- 6_ بشير عباس العلاق وحميد الطائي، تسويق الخدمات، مدخل إستراتيجي، وظيفي، تطبيقي الطبعة الثالثة (عمان: دار العقل، 2013).
- 7_ رضا عبد الرزاق، (آخرون)، إدارة الأفراد، الطبعة الرابعة (بغداد : مطبعة التعليم العالي، 2012).
- 8_ سمير محمد عبد العزيز ، جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000 ، 10011 رؤية اقتصادية / فنية/ إدارية ، الطبعة الأولى (مصر: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، 1999).
- 9_ صلاح الدين محمد عبد الباقي ، إدارة الموارد البشرية ، من الناحية العلمية والعملية ، الطبعة الثانية (بيروت : الدار الجامعة 2010).
- 10_ صلاح الشنواني ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية (الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة 1986).
- 11_ طلعت أسعد عبد الحميد، الإدارة الفعالة لخدمات البنوك الشاملة ، الطبعة الثانية عشر (الرياض : مكتبة الشقري ، 2012).
- 12_ عادل حسن ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الثانية (بيروت: الدار الجامعية، 2012).
- 13_ عابدة سيد خطاب و (آخرون) ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الثانية (القاهرة : مكتبة جامعة عين شمس ، 2014).
- 14_ عبد الرحمن عبد الباقي ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، الطبعة الثالثة (القاهرة : مكتبة عين شمس ، 2010).
- 15_ عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد ، الطبعة السادسة (الإسكندرية : المكتب العربي الحديث 2013).

- 16_ عبد الغفار حنفي، إدارة الأفراد بالمنظمات "مدخل وظيفي" (إسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000).
- 17_ على أحمد على وآخرون ، اتجاهات حديثة في العلاقات الإنسانية (القاهرة: مكتبة عين شمس ، 1993).
- 18_ على أحمد على ومحمود عساف، السلوك في مجال العمل ، الطبعة الرابعة (القاهرة : عين شمس ، 2015).
- 19_ على محمد عبد الوهاب و (آخرون) ، إدارة الأفراد (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1995).
- 20_ على محمود المبيض و (آخرون) ، إدارة الموارد البشرية (الناشر غير محدد، 2011).
- 21_ كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الطبعة الثالثة (بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 2013).
- 22_ ليلي شحاته و (آخرون) ، دراسات في العلوم السلوكية (القاهرة : مكتبة عين شمس ، 2011).
- 23_ محمد درويش وآخرون ، الإدارة العامة (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1997).
- 24_ محمد سعيد سلطان ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الثالثة (مصر : الدار الجامعية ، 2014).
- 25_ محمد عبد الغنى هلال ، إدارة الجودة الشاملة في التدريب، الطبعة الثانية (مصر: مركز تطوير الاداء والتنمية ، 2012).
- 26_ محمد مصطفى الخشروم ونبيل محمد مرسى، إدارة الأعمال المبادئ والمهارات والوظائف ، الطبعة الخامسة (الرياض : مكتبة الشقري ، 2016).
- 27_ نانسي ديكسون، تقويم الأداء وسيلة تحسين النوعية في تنمية الموارد البشرية، ترجمة: سامى على الفرس، معهد الإدارة العامة، 1415هـ).
- 28_ نبيل الحسيني النجار، الإعلان والمهارات البيعية (القاهرة: الشركة العربية للنشر والتوزيع ، 2014).
- 29_ نجلة حسين مرتجى، إدارة الأفراد العاملين (مدخل بيئي) ، (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1984).

ثانياً: الدوريات

أ. المجلات:

1. بلقاسم العباس ، ملخص وقائع العمل حول "بناء القدرات واستدامتها في إطار إصلاح السياسات الاجتماعية"، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية، مجلة نصف سنوية، تصدر عن المعهد العربي للتخطيط بالكويت، المجلد1، (العدد 2 ، يونيو 1999).
2. توفيق محمد عبد المحسن، "قياس جودة أداء الخدمة الجمركية بجمرك تفتيش الركاب بميناء القاهرة الجوي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مجلة نصف سنوية، تصدرها كلية التجارة جامعة عين شمس" (ملحق العدد 1، يناير 1994).
3. ثابت عبد الرحمن ادريس وجمال الدين محمد مرسى "قياس جودة الخدمة" مجلة التجارة، كلية التجارة، جامعة طنطا (العدد1، 1993).

4. صالح بن عبد الرحمن السبعان "عوامل تفضيل العملاء للبنوك التجارية" **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، مجلة نصف سنوية، تصدرها كلية التجارة، جامعه عين شمس (ملحق العدد الثاني 1996).
5. عادل جودة، **اختيار العاملين وتوجيههم**، المنظمة العربية للعلوم الإدارية (العدد 263، يونيو 1982).
- 6.
7. عبد الله بن موسى خلف، ثلوث التميز: تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية، **مجلة الإدارة العامة**، المجلد 37 (العدد 1، مايو 1997).
8. هذي على محمد، "استخدام الكمبيوتر في الاختيار للتعيين في المنظمات" **مجلة إدارة الأعمال** (العدد 63، ديسمبر 1993).
9. موسى رمضان شريحة و ابو مرداس رمضان ساسي (2017) "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبائن"، مجلة صدى المعرفة، جمعية جبل نفوسة للتنمية، العدد الثامن، ديسمبر 2017، 249-285.

ب_ الندوات والمقالات العلمية:

1. محمد على محمد "تحسين الخدمات البريدية وتطويرها، (بنغازي: ليبيا، 1989) ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الأول للبريد والاتصالات تحت شعار "تحسين وتطوير البريد والاتصالات" في الفترة من 8_10/7/1989 ف.
- مفتاح محمد دخيل "التوزيع البريدي" الوضع الراهن/ المشاكل/الحلول، (بنغازي: ليبيا، 1989) ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الأول للبريد والاتصالات تحت شعار "تحسين وتطوير البريد



الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدي الموظفين في جامعة الزيتونة
(دراسة ميدانية حول آراء الموظفين في أحدى الجامعات الليبية)

الدكتور عبدالسلام مسعود هندر

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية/ جامعة الزيتونة

job satisfaction and organizational loyalty in a sample of
employees at Azzytuna University –Tarhouna

Dr:Abdussalam Masud Hander

Faculty of Economics and Political Science– Azzaytuna
University

المخلص

سعت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للموظفين في جامعة الزيتونة، والعلاقة بينهما وبين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية. حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين كل من الرضا الوظيفي الكلي والولاء التنظيمي. كما تبين وجود اختلافات جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي وأبعاده الخمسة والولاء التنظيمي، حيث أظهرت الدراسة أن أكثر متغيرات الرضا الوظيفي أكثر ارتباطاً بالولاء التنظيمي هما: الرضا عن ظروف العمل وبيئته ونظم العمل وأساليب الإشراف، كما بينت النتائج أن الرضا عن العمل والحوافز المادية والوظيفية أقل الأبعاد الخمسة ارتباطاً بالولاء التنظيمي. وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

Abstract

This study aimed to determine the levels of job satisfaction and organizational loyalty in a sample of employees at Azzytuna University – Tarhouna–Libya which reached (120) employees out of (155) administrative staff working at the general administration of the university, as well as explain the characteristics of the demographic and functional variables and its relation to the extent of job satisfaction and organizational loyalty of these staff, The statistical analysis of the study variables revealed a positive relationship between job satisfaction and organizational loyalty in the study

sample. There were also significant differences in the dimensions of job satisfaction with organizational loyalty. The study showed that the most important variables of job satisfaction in relation to organizational loyalty are satisfaction with work environment, work systems and supervision methods, One of the most important findings of the study is that satisfaction with work are of the least dimensions in as well as material and functional incentives found a positive relation to organizational loyalty, However, this study Satisfaction and organizational loyalty in the sample correlation between job Administration of of the targeted study of employees at the General Azzaytuna University.

المقدمة:

تحتل الموارد البشرية المرتبة الأساسية في الاهتمام على مستوى العالم المعاصر، فنجاح الدول في تحقيق أهدافها ومتطلباتها مرتبط بقدرة منظماتها على انجاز المهام الموكلة إليها على أحسن وجه، وقدرة المنظمات في الجانب الآخر يتوقف على نوعية الموظفين بها، وعلى القيم التي يتصفون بها، حيث يُعد ولاء الموظفين لمنظماتهم دليلاً على قيامها بتحقيق أهدافها والمستوي العالي من الأداء. وتعتمد المنظمات على الموارد البشرية في تحقيق أهدافها وزيادة فاعليتها، لهذا لا بد من تدريبها وتطويرها وتحفيزها مادياً ومعنوياً من أجل تحقيق الرضا الوظيفي مما يؤدي إلى الولاء التنظيمي بين أفرادها . لهذا تعمل المنظمات باستمرار بتقصي سلوك الموظفين فيها في ظل تزايد تعقد العمل فيها وتشابكه والعمل بفاعلية، والجامعات شأنها شأن المنظمات الأخرى لا بد لها من السعي نحو خلق الولاء التنظيمي من خلال رضا الموظفين مما يؤدي إلى حفزهم والحد من الصراع ، والتسرب الوظيفي ، والغياب وزيادة الانتاجية وتحسين الجودة للموظف سواءً كان العمل بالكلية أو بإحدى إدارات الجامعة والعمل على غرس وتنمية وتقوية وبث العوامل الايجابية ، وحصص العوامل السلبية المعرّقة وتلافيها لكي لا تكون سمة متحكمة في سلوك الموظفين ، ومن تلك العوامل السلبية التي لها آثار سيئة سواء على الموظف أو المنظمة ككل، ومن بين تلك العوامل السلبية التي يحملها الموظف تجاه العمل أو إدارة العمل بالجامعة، ويُعد انخفاض الولاء التنظيمي أحد ابرز تلك الاتجاهات السلبية التي قد تهيمن على الموظف وتوجه سلوكه بعيداً عن المعايير المطلوبة للأداء ، إذ أن تدني مستوى الولاء التنظيمي ينعكس على الرضا

عن العمل ، ومن تم يؤدي إلى تدني انتاجية الموظفين . إن العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر، حيث يقدم الموظفون الجهد ويقبلون أهداف المنظمة ويتوقعون الأجر والحوافز المناسبة ، حيث تتسم الجامعات بخصائص تميزها عن غيرها من المنظمات العاملة بالقطاع العام من حيث ظروف وبيئة العمل وأساليب الإدارة والأشراف وطبيعة التفاعل مع المجتمع ، وترتكز هذه الدراسة الميدانية على الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدي الموظفين بجامعة الزيتونة -ترونة .

مشكلة الدراسة:

تمثل الجامعات نقطة التقاء المجتمع بالنظام التعليمي ، والبوابة التي ينفذ منها المستفيد للقطاعات التعليمية المختلفة. وتعد الجامعات بوابة الخدمات التعليمية في (دولة ليبيا)، ووسيلة مهمة لتوفير الخدمات التعليمية لأكبر نسبة من أفراد المجتمع ، وفي ظل المشاكل التي تعترض الجامعات حالياً لذلك يبرز الاهتمام بسبل الارتقاء ببيئة العمل في الجامعات الليبية لتحقيق دورها المنشود في ظل هذه المتغيرات والظروف الحالية الصعبة، ونظراً لاختلاف خصائص الجامعات الليبية وظروف ومتطلبات العمل فيها، لذلك تبرز الحاجة لدراسة الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي في هذا القطاع لتفعيل سياسات الاستقطاب ، والمحافظة علي القوى العاملة وتقليص معدلات الدوران الوظيفي ، وعلى ذلك تسعى هذه الدراسة الميدانية إلى تعرف مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في جامعة الزيتونة، كما تسعى إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي ومدى اختلاف كل منها باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية .

أهمية الدراسة:

تأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة من أهمية الولاء التنظيمي في حياة المنظمات على اختلافها، خصوصاً أن الولاء التنظيمي لا يساعدنا في التنبؤ بسلوكيات الموظفين فحسب، بل تبين أنه كلما زاد الولاء التنظيمي قل معدل دوران العمل، ويرفع الروح المعنوية ، ويزيد درجة الرضا الوظيفي، ويعزز درجة الشعور بالمسؤولية لدي الموظفين، وأن الولاء التنظيمي يساعد على حد كبير في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخير عن الدوام ويعزز الأداء الوظيفي وتحسين جودة الإنتاج والخدمات. إضافة إلى ذلك فإن الولاء التنظيمي يؤثر في حياة الموظفين ، حيث أن الموظفين ذوي الولاء المرتفع يشعرون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي، حيث تشير الدلائل إلى أن الرضا الوظيفي يعد عاملاً أساسياً في تعزيز الدافعية

والولاء والاستقرار الوظيفي والأداء والإنتاجية (Lucas et al., 2002, pp.29-35). كما تشير الدلائل إلى أن الولاء التنظيمي يرتبط طردياً بالأداء والإنتاجية، وأن الولاء التنظيمي من أهم العوامل المؤثرة في الرغبة بترك المنظمة (Lucas et al., 2002, pp.29-35). وعلى ذلك فإن من الأهمية بمكان التعرف على الولاء التنظيمي ومستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين في جامعة الزيتونة، وسبل الارتقاء بها بهدف تفعيل دورهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في هذا المرفق.

فرضيات الدراسة:

تسعي الدراسة إلى الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى :

" توجد درجة متوسطة من الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بجامعة الزيتونة." الفرضية الثانية:

" تختلف مستويات الرضا الوظيفي وفقاً للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس-الفترة العمرية-المؤهل العلمي- الراتب الشهري- عدد سنوات الخبرة)." الفرضية الثالثة:

"توجد درجة متوسطة من الولاء التنظيمي لدى الموظفين العاملين بجامعة الزيتونة." الفرضية الرابعة:

" توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي في ابعاده المختلفة والولاء التنظيمي." منهجية الدراسة:

مجتمع الدراسة والعينة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لغرض تغطية متطلبات الإطار النظري، حيث تم تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها المختلفة (الكتب - المراجع- الدوريات- والمقالات) واستهدفت الدراسة الموظفين في جامعة الزيتونة- ترونة. كما تم توزيع عدد(155) استبانة على الموظفين بطريقة عشوائية بمختلف كليات الجامعة (سوق الأحد- موظفي الإدارة العامة) واستثناء بقية الكليات المتواجدة بمدينة ترونة لبعدها عن بعضها وانتشارها على رقعة جغرافية كبيرة، وتم استرجاع عدد (126) استبانة ، وتم استبعاد عدد(6) ليصبح العدد الصالح للتحليل الاحصائي(120) وهذا يمثل ما نسبته(77%) من حجم العينة وهي نسبة مقبولة.

أساليب الدراسة:

تم اعتماد مجموعة من الأساليب الاحصائية لتحليل بيانات الدراسة وفقاً للترتيب التالي:

- مقاييس الاحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) حيث تم استخراج التغيرات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية).
- مصفوفة معامل ارتباط بيرسون (Person) للتعرف على نوعية الارتباط بين متغيرات الدراسة الأساسية.
- اختبار (test, T) للمقارنة بين متوسطات متغيرات الدراسة.
- اختبار شففيه للمقارنات البعدية عن المتوسطات الحسابية
- استخدام تحليل الانحدار التدريجي المتعدد (Stepwise Multiple Regression).

أولاً: الإطار النظري للدراسة:

الرضا الوظيفي: يُعد الرضا الوظيفي من المفاهيم المعقدة نسبياً لارتباطه باتجاهات الأفراد وانطباعاتهم عن مختلف جوانب عملهم ، وتتعدد مداخل تفسير الرضا الوظيفي ومنها ما يركز على توافر مقومات معينة في بيئة العمل تحقق احتياجات الأفراد ومنها ما ينظر للرضا الوظيفي على أنه محصلة بين قيم الفرد وأهدافه مع إدراكه لخصائص بيئة عمله ، ويشير إدوين لوك (Edwin Locke) أن الرضا الوظيفي هو " الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد الوظيفية أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة" (سامي، 2007، ص 243). ويرى (Cumbey، 1998، p39) أن الرضا الوظيفي يمثل شعور الفرد تجاه عمله، وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمنظمة، ويرتبط الرضا الوظيفي باحتياجات الفرد وقيمه وانطباعاته، وإدراكه الأحداث والفرص التي تعطي الشعور بالإشباع في العمل. وعلي الرغم من تعدد تعاريف الرضا الوظيفي واختلافها فإنها تسهم مجتمعة في تفسير متكامل للرضا الوظيفي. وإذ ليس من أهداف هذه الدراسة الخوض في مقارنات مداخل تفسير الرضا الوظيفي، فإننا نكتفي بعرض التعاريف الذي تستند إليها هذه الدراسة.

الولاء التنظيمي : هو المفتاح الأساسي والمهم لتفحص مدي انسجام أفراد التنظيم مع بعضهم، وكذلك بين الأفراد ومنظمتهم . كما ان الولاء التنظيمي يُعد من العناصر الأساسية لاتي يمكن استخدامها لمدي معرفة مدي التوافق بين الأفراد والمنظمات التي يعملون بها.

ومفهوم الولاء التنظيمي يقصد به الولاء للمنظمة، والرغبة في العمل بها، والموافقة على أهدافها والالتزام بقيمتها العلمية والمهنية والرغبة القوية في البقاء والعمل فيها (حراشة، 2006، ص 69). كما عرف الولاء التنظيمي على أنه عاطفة وجدانية للفرد نحو المنظمة أكثر من ارتباطه بها لأسباب نفعية، ويعبر عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها ومن تم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها (فلييه، 2005، ص 24). في حين أعتبر (الأحمدى، 2004، ص ص 1-4) الولاء أنه ارتباط الأفراد بالإدارة بصورة رسمية لا تخضع للقوانين واللوائح المتعارف عليها، بحيث يستطيع الفرد الذي يتميز بالولاء التواني في سبيل المصلحة العامة ونيل الفردية، أو المصلحة الشخصية مما يؤدي إلى توافق سلوكه مع أهداف المنظمة العملية ويرجع إلى ذلك الولاء يتميز بمظهرين

أولهما: ارتباط الأفراد بالأهداف العامة للمنظمة.

ثانيهما: استمرارية النظام والمحافظة عليه داخل المنظمة.

ويري كثير من الباحثين أن الولاء التنظيمي هو مفهوم متعدد الأبعاد، إذ يشير (Reichers) أن هناك عدة أبعاد للولاء التنظيمي من أهمها: أن المنظمة مكونة من عدة فئات تشمل الموظفين التنفيذيين، العملاء أو المستفيدين، والإدارة العليا، وكل فئة لها أهدافها الخاصة وليس بالضرورة اشتراك هذه الفئات في هدف واحد. كما ان المنظمة تحتوي بداخلها على تكتلات لكل منها اهتمامات مشتركة، بحيث تحاول كل فئة الحصول على منافعها الخاصة دون الآخرين (الطعجان. 2003، ص 31). ميز (Mayer Allen&Smith) بين ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي هي:-

1- المكون العاطفي : يعني قوة وتطابق وارتباط الفرد مع منظمة معينة ويعبر عن توجه وجداني وتلقائي نحو المنظمة فالفرد الذي يتصف بهذا المكون نجده راعياً في البقاء في منظمته بناء على عاطفة تلقائية تجعله يبذل أقصى جهده للاستمرار بالعمل بها.

2- المكون المعياري: ويقصد به شعور العامل بالالتزام نحو الاستمرار بالعمل في المنظمة، وغالباً ما يعزز هذا الشعور بالدعم الكبير من قبل المنظمة للعاملين فيها. والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الايجابي في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتتظيم، علاوة على تحديد كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل.

3-المكوّن المستمر: ويعني أن درجة ولاء الفرد هذه الحالة تتحدد بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها الفرد لو استمر مع التنظيم مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى . ويتأثر تقييم العامل لأهمية البقاء مع التنظيم لمجموعة من العوامل من أهمها: تقدم السن وطول العمر الوظيفي، حيث يعدّان مؤشرين رئيسيين لوجود الرغبة لدي العامل في الاستمرار بعمله. فاستثمار الفرد جزءاً من حياته في المنظمة، يعني أن تفريط أو تساهل من قبله في هذا الاستثمار سيكون بمثابة خسارة كبيرة.

تؤكد العديد من الدراسات وجود علاقة وثيقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي ، ويرى بعض الباحثين أن الرضا الوظيفي هو أحد مسببات الولاء التنظيمي، ولعل من أوائل الباحثين في العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي (Porter et al. 1974pp603-609) الذي يرى أن الولاء التنظيمي ممثلاً بقوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها- لا يمكن أن يتحقق دون رضاه عن وظيفته ويشير (Porter) إلى أن الرضا يسبق الولاء التنظيمي، وأن طبيعة الاختلاف بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي تكمن في أن الولاء التنظيمي هو اتجاه ثابت نسبياً عبر الوقت بالمقارنة مع الرضا الوظيفي، الذي يمثل اتجاهاً أقل استقراراً وأسرع تكويناً ويتفق مع هذا التوجه (Price & Mueller)، إذ يرون أن الرضا الوظيفي يمثل سبباً موقفياً للولاء التنظيمي، وبشكل عام تشير الدلائل إلى أن البيئة التنظيمية التي يسودها الرضا الوظيفي وتتماسك فيها جماعة العمل وتشعر بالاستقلالية، وتعزز الولاء التنظيمي لدي الموظفين. وقد وجد (Myere and Allen، 1993، pp5380-551) أن الرضا عن العمل والرضا عن فرص الترقية يؤثران بشكل إيجابي في الولاء التنظيمي. ومن منظور آخر يرى (Boteman، 1984، pp95-112) أن الرضا الوظيفي هو نتاج الولاء التنظيمي، وأن للولاء التنظيمي تأثيراً إيجابياً على الرضا الوظيفي، وأنه قد يصبح الموظفون مرتبطين بالولاء للمنظمة قبل أن تتشكل مواقف الرضا لديهم. كذلك وجد (Yousef، 2000) أن الولاء التنظيمي يمثل عاملاً مؤثراً في العلاقة بين سلوك القيادات والرضا الوظيفي والأداء، وأن السلوك القيادي التشاوري والمشارك يسهم في تعزيز الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وهو ما يسهم بدوره في رفع مستويات الأداء.

من ناحية أخرى يري بعض الباحثين أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي هي علاقة تبادلية.

مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته بالنسبة للموظفين: كثير من النظريات التي حاولت تفسير الرضا عن العمل وعوامله ومسبباته منها التالي:

1- نظرية الإدارة العلمية: حيث وضعت علي يد روادها تايلور (Taylor) فيبر (Feber) وفايول (Fayol) وأهتمت بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، فحاولت هذه النظرية توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العمل.

2- نظرية العامل: هذه النظرية قام بوضعها هرزبرج (Herzberg) وهي ترتبط بالأساس بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في نواقع العمل وحدد هرزبرج ان هناك مجموعتان من العوامل:

أ- عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه: وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا الموظفين عن أعمالهم ، وقد قام بحصرها في أحساس الفرد، وتحمل المسؤولية وتوفر فرص الترقية، والمشاركة في اتخاذ القرار.

ب- عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل : وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلي عدم رضا الموظفين عن أعمالهم ، وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة ونمط القيادة ، والأشراف ، وطبيعة العلاقة بين الموظف وزملائه وظروف العمل المحيطة بالعامل.

3- نظرية عدالة العائد: فروم (Vroom) يري "أن عملية الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجريها الموظف بين ما توقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها العامل". (السيد، 1991، ص 17).

تأثير الخصائص الشخصية علي كل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي:

أظهرت كثير من الدراسات تأثر الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بالخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين بالتمريض . وقد وجدت علاقة جوهرية بين الرضا الوظيفي للموظفين في مجال الصحة العامة بالولايات المتحدة وخصائصهم الديموغرافية ، وعدد سنوات الخبرة (pp531-535,2000,AI-Aamri) كما وجد فروق جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي، وفقاً للعمر بين الموظفين في المستشفيات الحكومية السعودية ووجدت فروقاً

جوهريّة في الرضا الوظيفي للممرضين ، وفقاً للمستوي التعليمي وعدد سنوات الخبرة بينما لم توجد فروق جوهريّة ، وفقاً للجنس والعمر والحالة الاجتماعية أو مستوي الدخل. وفي دراسة (إيناس فؤاد، 2008) حيث هدفت إلي التعرف على مستوي الرضا الوظيفي ومستوي الولاء التنظيمي المشرفين والمشرفات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة ، وحيث وجدت الدراسة وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والولاء التنظيمي، كما وجدت اختلاف في درجات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي تبعاً لاختلاف تخصص العلمي ، وتبعاً لاختلاف الجنس فقد أرتفع مستوي الرضا الوظيفي والولاء لدي الذكور أكثر منه عند الإناث . وفي دراسة(شاطر، 2010) حيث هدفت إلي إلقاء الضوء على ضغوط العمل للتعرف على طبيعتها ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها بالمؤسسة الصناعية لإنتاج الكهرباء، ووجدت هذه الدراسة عن مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، وقد جاءت المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية في المرتبة الأولى ويليها المصادر المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري . كذلك توصلت إلي أن الموارد البشرية تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي. ووجدت دراسة (العمري، 1992) " بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالبنوك السعودية بأن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور، وغموض الدور. ومن الاستعراض السابق للأدبيات نجد أن الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي حظيا باهتمام الباحثين لما لهما من تأثير على أداء المنظمات، وتؤكد هذه الأدبيات وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وتأثرهما بالخصائص الشخصية والوظيفية الموظفين.

ثانياً: الإطار العملي للدراسة:

جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة

الخصائص	المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	98	81.7
	أنثى	22	18.3
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	07	5.8
	من 20 إلى أقل من 30 سنة	25	20.8
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	37	30.8
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	41	34.2
	50 سنة فأكثر	10	8.3
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	13	10.8
	دبلوم عال	41	34.2
	بكالوريوس	61	50.8
	ماجستير	05	4.2
الدخل الشهري	أقل من 500 د.ل.	11	9.2
	من 500 إلى أقل من 600 د.ل.	35	29.2
	من 600 إلى أقل من 700 د.ل.	28	23.3
	من 700 إلى أقل من 800 د.ل.	34	28.3
	800 فأكثر	12	10.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	9	7.5
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	26	21.7
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	45	37.5
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	29	24.2
	20 سنة فأكثر	11	9.2

خصائص العينة :

يبين الجدول رقم (1) الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة من خلال الجدول نلمس أن الذكور يمثلون الغالبية العظمى من العينة في هذا المرفق بنسبة (81.7)، أما من حيث العمر فإن هناك تفاوت بسيط في الفئات العمرية إذ الفئة التي أقل من (من 40 إلى 50 سنة) أكثر نسبة تمثل (34.2) يليها الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40) بنسبة (30.8)، ومن حيث المؤهل العلمي لأفراد العينة نجد أن غالبية أفراد العينة من خريجي الجامعات الذين يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة (50.8)، وكذلك الذين يحملون الدبلوم العالي الذين بلغت نسبتهم (34.2)، أما فيما يتعلق بالدخل الشهري نجد أن هناك تقارب

شديد بين أغلبية أفراد العينة حيث نجد الفئة التي تتقاضى رواتب (500 إلى أقل من 600) ما نسبته (29.2) أما الذين يتقاضون رواتب (600 إلى أقل من 700) بلغت نسبتهم (23.3) وبلغت نسبة (28.3) الذين يتقاضون رواتب من (700 إلى أقل من 800) شهرياً. أما من حيث سنوات الخبرة نلاحظ أن ارتفاع عدد سنوات الخبرة نسبياً لدى أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5) إلى (20) إذ تمثل نسبتهم (83.4) من حجم العينة.

مقاييس الدراسة:

أولاً : مقاييس الرضا الوظيفي.

تم قياس الرضا الوظيفي بالاعتماد أحد المقاييس المعروفة (Minnesota Job Satisfaction Questionnaire) (Weiss et al., 1967p.412) ولأغراض هذه الدراسة تم استخدام مقياس (ليكرت) ذو الخمس درجات لتحديد إجابات أفراد العينة المختارة بحيث تتراوح الإجابات بين موافق بشدة إلى غير موافق بشدة. وإذ تنظر هذه الدراسة إلى الرضا الوظيفي بوصفه مفهوماً متعدد الأبعاد لزم تحديد هذه الأبعاد إذ تمثل أبعاد الرضا الوظيفي خمس أبعاد وهي :-

- العلاقة بين الزملاء.
- ظروف العمل وبيئته.
- نظم العمل وأساليب الأشراف.
- الحوافز المادية والوظيفية.
- طبيعة العمل.

ثانياً: مقياس الولاء التنظيمي.

يتم قياس الولاء التنظيمي بالاعتماد على أحد المقاييس التي طورها (Porter et al., 1974) ويتضمن خمسة عشرة عبارة تتم الإجابة عليها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، ويتم تحديد مستوي الولاء التنظيمي بجمع درجات بنود المقياس.

ثالثاً: الخصائص الشخصية والوظيفية.

ويقصد بالخصائص الشخصية بهذه الدراسة المتغيرات التالية (الجنس- الفئة العمرية- المؤهل العلمي- الدخل الشهري- سنوات الخبرة الوظيفية)

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

" توجد درجة متوسطة من الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الزنتونة".
 لاختبار هذه الفرضية تم إجراء اختبار (T) لقياس اختلاف مستويات الرضا الوظيفي بأبعاده عن القيمة المتوسطة والتي تم تحديدها لأغراض الدراسة عند (3،5) حيث أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لهذا الاختبار والمبين بالجدول رقم (2) وجود فروق معنوية ذات دلالة بين درجات الرضا الوظيفي الكلي وأبعاده الخمسة والقيمة المتوسطة محل الاختبار. وبالنظر إلي قيم المتوسط الحسابي للمتغيرات نجد أن الرضا الوظيفي الكلي والرضا عن بعض أبعاده وهي العلاقة بين الزملاء ، ونظم العمل وأساليب الإشراف ، وطبيعة العمل تفوق المتوسط في حين أن ظروف العمل وبيئته ، والحوافز المادية والوظيفية تقل عن درجات الرضا عن القيمة المتوسطة محل الاختبار .

الجدول رقم(2)

نتائج اختبار (T) للفروق بين درجة الرضا الوظيفي الكلي ومستويات الرضا الوظيفي
 علماً بأن القيمة المتوسطة للرضا الوظيفي(3.5).

مستوي الدلالة	قيمة (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
0.000	16.35	0.61	3.75	العلاقة بين الزملاء
0.000	-12.813	0.76	3.09	ظروف العمل وبيئته
0.000	7.453	0.71	3.63	نظم العمل وأساليب الإشراف
0.001	-4.184	0.93	3.14	الحوافز المادية والوظيفية
0.000	10.275	1.03	3.73	طبيعة العمل
0.009	2.043	0.4836	3.5215	الرضا الكلي

ملاحظة للقارئ : المقصود "بالدرجة المتوسطة" بناء على إجراء العديد من الدراسات في منتصف الفترة (3)-
 (4) من مقياس ليكرت ذو الخمس درجات، أي (3،5) وعلى هذا الأساس تم اختبار قيمة (T) بناءً على هذه القيمة.

الجدول رقم (3)

نتائج التحليل لقياس اختلاف الرضا الوظيفي الكلي وفقاً للخصائص الشخصية والوظيفية.

اختبار شففيه		مستوي الدلالة	قيمة (F)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
4	3 2 1					
الجنس						
*	*	00.0	39.04	0.79	3.93	ذكر
*	*			0.57	3.53	أنثى
الفئة العمرية						
*	*	0.00	11.7	0.69	3.4	أقل من 20 سنة
*	*			0.81	3.6	من 20 إلى أقل من 40 سنة
*	*			0.79	4.0	من 40 إلى أقل من 50 سنة
				0.73	3.7	50 سنة فأكثر
المؤهل العلمي						
*	*	0.00	13.9	0.56	3.4	ثانوية عامة
*	*			0.64	3.5	دبلوم عالي
*	*			0.55	3.6	بكالوريوس
*	*			0.68	3.7	ماجستير
الدخل الشهري						
*	*	0.00	21.02	0.81	3.6	أقل من 500 د.ل
*	*			0.74	3.5	من 500 إلى أقل من 600
*	*			0.81	3.9	من 600 إلى أقل من 700
*	*			0.79	3.4	من 700 إلى أقل من 800
*	*			0.75	3.8	800 فأكثر

سنوات الخبرة					
			0.89	3.5	أقل من 5 سنوات
*	0.00	5,56			
*			0.85	3.5	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
*			0.81	3.6	من 10 إلى أقل من 15 سنة
*	*		0.78	3.7	من 15 إلى أقل من 20 سنة
*	*	*	0.74	3.9	20 سنة فأكثر

الفرضية الثانية:

" تختلف مستويات الرضا الوظيفي وفقاً للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس - الفئة العمرية - المؤهل العلمي - الراتب الشهري - عدد سنوات الخبرة).
 للتعرف علي مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي لدي موظفي جامعة الزيتونة، واختبار الفروق وفقاً للمتغيرات (الجنس - الفئة العمرية - المؤهل العلمي - الراتب الشهري - عدد سنوات الخبرة) ، تم إجراء تحليل التباين أحادي الاتجاه والمبينة نتائجه في الجدول رقم (3)، وكما يتضح من الجدول فإن النتائج تشير إلي وجود فروق جوهرية وفقاً للجنس ، إذ تزيد درجات الرضا الوظيفي لدي الذكور عنها لدي الإناث ، كما أن الجدول يشير أن الرضا الوظيفي يختلف اختلافاً جوهرياً باختلاف المتغيرات ، واستخدام اختبار (المقارنات البعدية - شيفه) يتضح هذا الاختلاف في الرضا الوظيفي، فمن حيث الفئة العمرية فإن النتائج تشير إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لدي الفئة العمرية (40- إلى 50) عن جميع الفئات العمرية الأخرى، وكان هذا الفرق جوهرياً عند مستوي دلالة (0.000) وتدل هذه النتيجة علي أن الرضا الوظيفي لدي أفراد العينة يزيد مع تقدم العمر. وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، نجد أن مستوي الرضا الوظيفي يقل لدي حملة الثانوية العامة إذ يبلغ المتوسط الحسابي (3.4) بانحراف معياري (0.56) بينما يزيد الرضا الوظيفي لدي حملة البكالوريوس عن بقية زملائهم إذ يبلغ المتوسط الحسابي (3.6) بانحراف معياري (0.55) ويتمتع حملة المؤهلات العليا بأعلى مستوي من الرضا الوظيفي، وفيما يتعلق باختلاف الرضا الوظيفي وفقاً للراتب

الشهري الذي يتقاضه الموظف إذ تشير النتائج إلى أعلى درجات الرضا الوظيفي لدى الفئة (600- إلى 700د.ل) والفئة الثانية هي التي تتقاضى رواتب (800 فأكثر) حيث تختلف هاتين الفئتين اختلافاً جوهرياً عن بقية الفئات أو الشرائح الأخرى من حيث رضاها الوظيفي ، إذ نلاحظ أن أقل درجات الرضا الوظيفي لدى الموظفين الذين يتقاضون رواتب(500إلى 600) و(700إلى 800) هذا يؤشر إلى عدم وضوح في إجابات المستجوبين.

الجدول رقم(4)

نتائج اختبار (T) لقياس الفروق بين درجة الولاء التنظيمي والقيمة المتوسطة للولاء(3.5)

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	مستوي الدلالة
الولاء التنظيمي	3.63	0.59	11.48	0.000

الفرضية الثالثة:

" توجد درجة متوسطة من الولاء التنظيمي لدى الموظفين العاملين بجامعة الزيتونة".

أظهر الجدول رقم (4) نتائج هذا الاختبار أن درجة الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة بلغت(3.63) بانحراف معياري(0.59) وهي تفوق القيمة المتوسطة محل الاختبار والتي تم تقديرها (3.5) وكانت هذه النتيجة معنوية عند مستوي الدلالة (0.000).

الجدول رقم(5)

معامل الارتباط بين ابعاد الرضا الوظيفي الرضا الكلي والولاء التنظيمي.

المتغير	العلاقة بين الزملاء	ظروف العمل وبيئته	نظم العمل واساليب الاشراف	الحوافز المادية والوظيفية	طبيعة العمل	الولاء التنظيمي
العلاقة بين الزملاء	-	-	-	**0.359	**0.308	**0.409
ظروف العمل وبيئته	-	-	**0.431	**0.553	**0.741	**0.450
نظم العمل واساليب الاشراف	**0.649	**0.372	-	**0.396	**0.626	**0.441
الحوافز المادية والوظيفية	-	-	-	-	**0.471	**0.261
طبيعة العمل	-	-	-	-	-	**0.278
الرضا الكلي	**0.576	**0.821	**0.781	**0.463	**0.285	**0.511

**P<0.01

الجدول رقم (6)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد للعلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي

المتغيرات	اختبار (Beta)	اختبار (T)	مستوي الدلالة
العلاقة بين الزملاء	0.983	3.655	0.001
ظروف العمل وبيئته	3.159	5.332	0.000
نظم العمل وأساليب الإشراف	3.652	6.211	0.000
الحوافز المادية والوظيفية	1.104	0.051	0.000
طبيعة العمل	0.018	0.005	0.000
ثابت الانحدار	29.476	16.769	0.000

مستوي الدلالة $R^2=0.000$ ، $R=0.285$

الفرضية الرابعة:

"توجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي في أبعاده المختلفة والولاء التنظيمي" لاختبار هذه الفرضية تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي وأبعاده وبين الولاء التنظيمي كما هو مبين في الجدول رقم (5). يتضح من هذا الجدول وجود علاقة إيجابية جوهرية بين كل من الرضا الوظيفي الكلي والولاء التنظيمي، إضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين جميع أبعاد الرضا الوظيفي الخمسة والولاء التنظيمي، وكما يتبين من هذا الجدول فإن أكثر متغيرات الرضا الوظيفي ارتباطاً بالولاء التنظيمي هما الرضا عن ظروف العمل وبيئته حيث بلغ مقدار الرضا الكلي (0.450) و نظم العمل وأساليب الإشراف حيث ظهرت قيمة الرضا الكلي لهذا المتغير (0.441)، بينما كان الرضا عن طبيعة العمل (0.278)، والحوافز المادية والوظيفية (0.261) أقل الأبعاد الخمسة ارتباطاً بالولاء التنظيمي.

ولتحديد مدى اسهام كل من متغيرات الرضا الوظيفي في تفسير التباين في المتغير التابع وهو الولاء التنظيمي، فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد كما هو مبين بالجدول رقم (6) ويتضح من نتائج هذا التحليل أن المتغيرات الخمسة تفسر مجتمعة حوالي (0.285) من التغير في الولاء التنظيمي لدي الموظفين بالجامعة عند مستوي دلالة (0.005) كما يشير الجدول إلى أن كافة المتغيرات باستثناء متغير طبيعة العمل،

والحوافز المادية والوظيفية تؤثر تأثيراً ذو دلالة احصائية في الولاء التنظيمي لأفراد العينة.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج:

1- تشير نتائج الدراسة إلي أن أكثر من نصف أفراد العينة يحملون تأهيلاً عالياً (بكالوريوس ، دبلوم عالٍ) وأكثرهم أمضي في العمل ما يزيد عن (5) خمس سنوات ، ونلاحظ أن هناك ما نسبته أقل من (10%) من أفراد العينة يتلقون رواتب أقل من (500) دل. شهرياً.

2- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود فروق معنوية ذات دلالة بين درجات الرضا الوظيفي وأبعاده الخمسة والقيمة المتوسطة محل الاختبار، ونجد أن الرضا الوظيفي الكلي والرضا عن بعض أبعاده وهي العلاقة بين الزملاء ونظم العمل وأساليب الاشراف، وطبيعة العمل تفوق المتوسط في حين أن ظروف العمل وبيئته ، الحوافز المادية والوظيفية تقل عن درجة الرضا عن القيمة المتوسطة (3.5) محل الاختبار.

3- يتضح من النتائج إلي وجود فروق جوهرية وفقاً للجنس إذ تزيد درجات الرضا الوظيفي لدي الذكور عنها لدي الإناث، حيث أظهر الجدول رقم (3) أن الرضا الوظيفي يختلف اختلافاً جوهرياً باختلاف المتغيرات، ويتضح هذا الاختلاف في الرضا الوظيفي من حيث الفئة العمرية فإن النتائج تشير إلي ارتفاع مستوي الرضا الوظيفي لدي الفئة العمرية (40-50) عن باقي الفئات العمرية، وتدل هذه النتيجة علي أن الرضا الوظيفي لدي أفراد العينة يزيد مع تقدم العمر، ويتمتع حملة المؤهلات العليا بأعلى مستوي من الرضا الوظيفي.

4- يتضح من الجدول رقم (5) وجود علاقة إيجابية بين كل من الرضا الوظيفي الكلي والولاء التنظيمي ، حيث أظهرت النتائج أن أكثر متغيرات الرضا الوظيفي ارتباطاً بالولاء التنظيمي هما الرضا عن ظروف العمل وبيئته ونظم العمل وأساليب الاشراف، بينما كان الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل والحوافز المادية أقل ارتباطاً بالولاء التنظيمي.

5- كما تشير النتائج إلى شعور الموظفين بالجامعة بنقص التقدير وتدني المكانة المهنية ، وعدم إدراك الآخرين لقيمة العمل وأهميته في هذا القطاع مما ينعكس على مستويات الرضا الوظيفي.

6- أثبتت النتائج تدني مستويات الرضا الوظيفي عند متغير الحوافز المادية والوظيفية مما يعكس شعوراً بعدم الرضا عن توافق الراتب وفرص الترقية مع توقعات الموظفين ، ويشير إلى أن الموظفين لا يجدون تناسباً بين ما يبذلونه في عملهم وما يحصلون عليه.

7- أخيراً أوجدت الدراسة علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي ، لذلك أثبتت الدراسة ارتباط الولاء التنظيمي بجميع أبعاد الرضا الوظيفي ، وأشارت النتائج إلى أن الولاء التنظيمي يرتبط بدرجة أكبر بالرضا الوظيفي بين العلاقة بين الزملاء ونظم العمل وأساليب الأشراف وهو ما يؤكد أهمية هذين الجانبين في تعزيز ارتباط الموظفين للمنظمة وولائهم مما ينعكس ذلك بلا شك على مستويات الأداء والانتاجية ، وتبرز أهمية أساليب الأشراف في تعزيز الولاء التنظيمي لدى الموظفين.

ثانياً: التوصيات:

يعدّ توافر الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من العوامل المؤثرة في تحسين الأداء الوظيفي ، ودوران العمل وتفعيل سياسات التوظيف وتقليل معدلات التسرب الوظيفي قد أبرزت هذه الدراسة مجموعة من النتائج ينبغي التركيز عليها ولعل من أبرز التوصيات التي نوصي بها ما يلي:-

1- أهمية قيام القيادات بالجامعة لتوفير الدعم المعنوي والمادي ، وإجراء التغييرات اللازمة لإيجاد المناخ المناسب للموظفين لكي يقدموا أفضل ما لديهم.

2- العمل على تفعيل دور المديرين والمشرفين علي تحسين البيئة التنظيمية ، وتعزيز روح الفريق ، وتمكين الموظفين على ضرورة الاهتمام باختيار القيادات الفاعلة وتنميتها لتقوم بدورها في تعزيز رضا الموظفين وولائهم.

3- بالنظر إلى تباين النتائج بهذه الدراسة فيما يتعلق بالرواتب وتدني مستوي الحوافز المادية والوظيفية مما نوصي بضرورة إعادة النظر في الحوافز المادية والوظيفية ومعالجة التباين ، وذلك لتعزيز الشعور بالعدالة ومن تم الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

- 4- نوصي بتطوير قدرات وتعزيز دافعية الموظفين للعمل والنشاط فيما بينهم ، كما أن من الأهمية بمكان تطبيق استراتيجيات الأثر الوظيفي لتتنوع الدور الذي يقوم به الموظفون وزيادة مشاركتهم في مختلف الأنشطة التي تقوم بها الجامعة وإعطاؤهم مساحة كافية من الاستقلالية والمشاركة في القيادة وصنع القرار.
- 5- إجراء دراسات عن العلاقة بين الولاء التنظيمي ومتغيرات أخرى مثل التسرب الوظيفي أو الأداء الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.
- 6- إجراء دراسات مماثلة علي مستوي الجامعات الحكومية والخاصة كدراسة مقارنة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. الأحمدى ، طلال" الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة، المجلة العربية للإدارة، مجلد(24) العدد(1) ، 2004، ص 1-4) مصر.
2. السيد ، أحمد شكري " الرضا عن العمل لدي معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بتأهيلهم وخبرتهم التدريسية (كلية التربية ، جامعة قطر، العدد(8) ص 17.
3. الطعجان ، خلف عايد" واقع الإدارة المدرسية في المدارس الثانوية في محافظة المفرق من وجهة نظر المديرين ، وعلاقة ذلك بالولاء التنظيمي، أطروحة دكتوراه غير منشورة (جامعة الدول، الأردن، إدارة تربية، 2003) ص 31.
4. العمري، عبيد بن عبدالله" بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية" (رسالة ماجستير، دراسة على البنوك السعودية، الرياض، كلية الآداب ، جامعة الملك سعود ، 1422هـ.
5. بن عبدالله ، سامي " الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي" (المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد(14) ، العدد(2) جامعة الكويت، الكويت 2007) ص 243.
6. حراحشة، محمد " العلاقة بين الأنماط القيادية التي يمارسها مديرو المدارس ومستوي الالتزام التنظيمي (مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد (7) العدد(1) كلية التربية - جامعة البحرين، 2006) ص 69.

7. شاطر ، شفيق" اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسات الصناعية (رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة إمام محمد بوقره بومرداس ، مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر، 2009).
8. فليح، فاروق ، عبدالمجيد، محمد" السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية" (دار المسيرة، عمان ، الأردن، 2005) ص 24.
9. فؤاد ، إيناس " الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدي المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة (رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى ، 1428هـ.
- ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1 Al –Aameri AS.2000 . Job Satisfaction and organizational commitment for Nurses Saudi Medical Journal: (6) 21 PP–531 .535
- 2 Boteman ، T.S. Stressor ،S، 1984، A longitudinal Analysis of the Antecedents of organizational commitment Academy of management Journal:27 pp.112 –95
- 3 Cumbey DA ،Alexander JW .1998 .The relationship of Job Satisfaction with organizational variables in public health nursing ، Journal of Nursing Administration (5) 28 ، pp.46–39 .
- 4- Lucas MD ،Atwood JR ،Hageman R ، 1993 ..Replication and Validation of anticipated turnover model for urban registered nurses ، Nursing Research:(1) 42 ، pp29–35.
- 5- Myere ، J. ،Allen ،N. ،and Smith ،C 1993 .Commitment to organizational and occupations : Extension and Test of Three component conceptualization Journal of Applied Psychology:76 ، pp .551–538
- 6 Porter ،Lymon W. Richard M ،steers and Richard T. Mowady .1974Organizational Commitment ، Job Satisfaction and Turnover

among Psychiatric Technicians ،Journal of Applied
Psychology:(5)59،pp .609–603 .

7 Weiss ،d. ،j. ،R،V. Dawis ،G. W. England & L.H. Lofquist
.1967. Manual for Minnesota ،satisfaction Questionnaire ،Industrial
Relations Center ، University of Minnesota p41.



اقتصاد الظل : مفهومه ، وأسبابه وآثاره وطرق الحدّ منه " ليبيا نموذجاً "

أ.رضوان علي بزيزي

كلية الاقتصاد / قسم العلوم السياسية/ جامعة طرابلس

The Shadow economy: concept, causes, and effect
mitigation Libya as a model

Mr. : Radwan A. . Bzizi

Tripoli University

Faculty of Economics & political science

المخلص

يحظى اقتصاد الظل باهتمام بالغ من قبل العديد من المتخصصين في مجالي الاقتصاد والسياسة ، ويشكّل هذا النوع من الاقتصاد غير الرسمي خطراً على الاقتصاد الوطني ، وهو يعتبر مظهراً من مظاهر التخلف في المجتمعات لما يحمله من آثار سلبية ، وبالتالي فهو يمثل هدر للموارد المادية والبشرية .
ولذلك فإن هذه الورقة البحثية تهدف إلى إلقاء الضوء على ظاهرة اقتصاد الظل من حيث أسبابها ومظاهرها وتداعياتها على الاقتصاد الوطني وتأثيرها في الناتج المحلي الإجمالي مع محاولة تسليط الضوء على الاقتصاد الليبي ، وتتمثل المشكلة البحثية في بحث الآثار السلبية المباشرة لاقتصاد الظل على الاقتصاد العام للدولة .
واقترح بعض الحلول للقضاء عليه أو الحدّ منه في محاولة لإثراء الدراسات البحثية حول هذه الظاهرة .

Abstract

The shadow economy is highly regarded by many economists and politicians, yet such economy constitutes a threat to the national economy. It is considered as a manifestation of backwardness in societies because of its negative effects and thus represents a waste of material and human resources.

Therefore, this paper aims at shedding light on the phenomenon of shadow economy in terms of its concept, causes, manifestations and implications on the national economy and its impact on the GDP while trying to shed light on the Libyan economy. The research problem of this paper is to examine the direct negative effects of shadow economy on the economy of the state, it also proposes some solutions to eliminate or limit it in an attempt to enrich research studies on this phenomenon.

المقدمة :

تُعاني ليبيا من ظاهرة تُهدد اقتصادها، تتجسد في انتشار ظاهرة اقتصاد الظل ، والذي يُشكل نسبةً لا يُستهان بها من حجم الناتج المحلي الاجمالي ، وتعتبر هذه الظاهرة إحدى المشاكل التي يعاني منها الاقتصاد الليبي خاصةً في المرحلة الراهنة نتيجة لمجموعة من العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية .

وفي ظل تردّي الأوضاع السياسية والأمنية والاقتصادية التي تشهدها الدولة الليبية اليوم انتشرت العديد من الأنشطة الاقتصادية التي تدخل في إطار الاقتصاد غير الرسمي كالدورات المنهجية والدروس الخصوصية ، وتوفير خدم المنازل ، وتعليم الطبخ وإعداد موائد المناسبات الاجتماعية وتنسيقها وتغليف الهدايا وتوصيل الطلبات والمشتريات من سلع وخدمات مختلفة ، ودورات التجميل والحيّاكة والتفصيل والمقاهي والمطاعم ومدن الألعاب والترفيه وتأجير المنازل ، كذلك انتشرت دورات اللغات والبرمجة والتعامل مع الحاسب الآلي واستخدام الانترنت ونسخ الأقراص المدمجة ، وإنتاج الصناعات التقليدية المختلفة وغيرها الكثير من الأنشطة الاقتصادية ، واستخدم أصحاب تلك الأنشطة الوسائل التقنية الحديثة للإعلان عن أنشطتهم وللترويج للسلع والخدمات التي يقدمونها ، وفي المقابل انتشرت هذه الأنشطة بشكل ملحوظ وأصبحت أحياناً أنشطة اقتصادية مُعلن عنها ومعروفة في شكل محال ومقرات معلومة وأخرى غير معلومة تزاوّل النشاط الاقتصادي في ظل غياب واضح وصريح للقوانين واللوائح والنظم التي تقنّن الأنشطة الاقتصادية بمختلف أشكالها وأنواعها ليحدد من خلال تلك القوانين مدى مساهمة تلك الأنشطة في الناتج المحلي الاجمالي والدخل القومي، وفي ظل غياب الوازع الديني والأخلاقي ، والاجتماعي ، كذلك غياب برامج التوجيه والتوعية بخطورة هذه الممارسات وتأثيرها المباشر وغير المباشر على الاقتصاد الوطني ، فهل لنا أن نعتبر كل الأنشطة الاقتصادية التي ذكرناها وغيرها من الأنشطة كتجارة العملة في السوق الموازي وتهريب السلع والمخدرات وتهريب البشر والأثار والأسلحة والباعة المتجولين وسيارات الأجرة غير المرخصة وغيرها ، هل يمكن اعتبار كل ذلك مواضيع لاقتصاد الظل أو الاقتصاد الخفي وإذا ما كانت كذلك فما السبيل للحدّ منها

والقضاء عليها في ظل غياب الدور الحاسم للأجهزة المسؤولة عن تحديد وتقنين الأنشطة الاقتصادية المختلفة ، للإجابة على هذا السؤال نتعرف أولاً على مفهوم اقتصاد الظل وأسباب انتشاره ومظاهره وسبل الحد منه ، ومن ثم نتبين ملامحه في الاقتصاد الليبي .

تُمثل ظاهرة اقتصاد الظل تهديداً للاقتصاد في معظم بلدان العالم بصفة عامة ، والبلدان النامية بصفة خاصة لأنه يُشكل معدلات عالية من الناتج المحلي الإجمالي ، إلا أن الاهتمام بهذه الظاهرة لم يبدأ إلا منذ السبعينيات من القرن الماضي ، ويعني اقتصاد الظل التهرب الضريبي مما يؤثر سلباً على الميزانية العامة وعلى جميع مستويات الإنفاق العام ، ويشمل كافة الأنشطة الاقتصادية التي يمارسها الأفراد أو المنشآت ولم تُسجل بشكل رسمي ولا تدخل في حسابات الدخل القومي ولا تخضع للنظام الإداري والقضائي .

أهمية البحث : تكتسب هذه الورقة أهميتها من أهمية الموضوع والذي أصبح من القضايا الاقتصادية المعاصرة على الصعيد المحلي والعالمي خصوصاً في مرحلة النمو والانتقال إلى اقتصاديات السوق ؛ وبالتالي فإن دراسة اقتصاد الظل مهمة جداً لأنه يؤثر على مسار العديد من الظواهر الاقتصادية . كما أن اقتصاد الظل أصبح يشكل خطراً على سيادة الدولة عموماً من النواحي الاقتصادية والاجتماعية كافة .

ولأهمية هذه الظاهرة وتأثيرها على الاقتصاد الوطني تتناول هذه الورقة البحثية موضوع اقتصاد الظل لتحديد مفهومه وأسبابه وآثاره وطرق معالجته ، مع محاولة تسليط الضوء على الاقتصاد الليبي .

مشكلة البحث: برزت مشكلة اقتصاد الظل في الاقتصاديات المعاصرة كإحدى المعوقات الأساسية لعملية التنمية حيث برزت تداعياته السلبية على الصعيد الاقتصادي بضعف معدلات النمو وبتراجع مختلف المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية للتنمية خصوصاً في الدول النامية ، ولذلك فإن المشكلة البحثية تتمثل في بحث الآثار السلبية المباشرة لاقتصاد الظل على الاقتصاد العام للدولة وكانت الأسئلة المطروحة كالتالي :

- هل يمكن أن نعتبر الأنشطة الاقتصادية غير الرسمية نوع من أنواع اقتصاد الظل ؟ وهل يمكن دمجها في الاقتصاد الرسمي ؟

- هل يمكن أن يؤثر اقتصاد الظل بشكل سلبي على الاقتصاد الوطني للدولة ؟

- هل يساهم اقتصاد الظل في تنمية الاقتصاد الوطني للدولة وإلى أي مدى يمكن أن يساهم في ذلك ؟

- هل هناك سياسات معينة يتم اعتمادها لعلاج هذه الظاهرة والتقليل منها ؟
ولهذا كان الهدف من إعداد هذه الورقة البحثية هو دراسة ووصف وتحليل ظاهرة اقتصاد الظل وبيان أسبابه ، وتحديد ملامحه في الاقتصاد الليبي واقتراح بعض الحلول للقضاء عليه أو الحدّ منه في محاولة لإثراء الدراسات البحثية حول هذه الظاهرة .
وقد استندت هذه الورقة البحثية على فرضية مفادها " اقتصاد الظل يؤثر بشكل سلبي على الناتج المحلي الإجمالي وعلى نمو الاقتصاد الوطني للدولة " .

وتم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى مجموعة محاور تتمثل في :

- المحور الأول : المفهوم العام لظاهرة اقتصاد الظل .
- المحور الثاني : تعريف اقتصاد الظل .
- المحور الثالث : أسباب نمو اقتصاد الظل .
- المحور الرابع : الآثار المترتبة على اقتصاد الظل .
- المحور الخامس : ملامح اقتصاد الظل في ليبيا .
- المحور السادس : مجموعة نتائج ومقترحات لمعالجة ظاهرة اقتصاد الظل .
- المراجع .

- مفهوم اقتصاد الظل :

يتكوّن النمو الاقتصادي الفعلي في أية دولة من مجموع معدلي نمو الاقتصاد الرسمي واقتصاد الظل ، باعتبار أن اقتصاد الظل يشكل المكوّن الثاني في الاقتصاد ، وليس بالضرورة أن تكون معدلات النمو في الاقتصاد الرسمي واقتصاد الظل واحدة ، فقد ينمو أحدهما بنسبة تفوق نمو الآخر (المطيري ، 2014 ، 1) .

وتواجه العديد من الدول والحكومات على اختلاف درجة تقدمها الاقتصادي العوائق والعراقيل ، التي تؤدي إلى تعطيل عجلة الاقتصاد، وانحراف بعض أنشطتها الاقتصادية عن مساراتها الصحيحة نحو مسارات خفية عن الإدارة الاقتصادية .

ونظراً لأن نشاط اقتصاد الظل غالباً ما يكون بعيداً عن سيطرة صانعي السياسة الاقتصادية، فإن هذا التزايد في حجم هذا الاقتصاد قد يؤدي إلى التضارب في أهداف وتوجهات الاقتصاد الرسمي، وأهداف وتوجهات اقتصاد الظل، وتكمن مشكلة اقتصاد الظل في أن البيانات التي تعكس وضع الاقتصاد الرسمي غير دقيقة، مما يؤدي إلى التقليل إلى حد كبير من فعالية السياسات الاقتصادية وبالتالي يؤثر ذلك على النمو الاقتصادي (عبد السلام، 30، 2002) وفيما يتعلق بالعلاقة بين اقتصاد الظل والنمو الاقتصادي، تحديداً، عمدت مجموعة من الدراسات إلى قياس أثر اقتصاد الظل على النمو الاقتصادي، بالأسلوب الوصفي والقياسي، وأكدت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين اقتصاد الظل والنمو الاقتصادي.

كما تطرقت عدة دراسات إلى قياس حجم اقتصاد الظل، وبيان أسبابه وآثاره، وإن اختلفت هذه الدراسات فيما بينها من حيث النطاق التطبيقي، المكاني والزمني، إلا أن أغلبها اتفق على أن ظاهرة اقتصاد الظل وتأثيراته السلبية تمثل نسبة كبيرة من حجم الناتج المحلي الاجمالي (المطيري، 2014، 4).

وتمثل ظاهرة اقتصاد الظل تهديداً للاقتصاد في معظم بلدان العالم بصفة عامة، وبلدان الدول النامية بصفة خاصة لأنه يشكل معدلات عالية من ناتجها المحلي، ويعني اقتصاد الظل التهرب الضريبي مما يؤثر سلباً على الميزانية العامة وعلى جميع مستويات الانفاق العام، ويشمل كافة الأنشطة الاقتصادية التي يمارسها الأفراد أو المنشآت ولم تُسجل بشكل رسمي ولا تدخل في حسابات الدخل القومي ولا تخضع للنظام الإداري والقضائي، وهذا يؤدي إلى مزيد من التضليل في الإحصاءات والمعلومات مما يجعلها غير دقيقة ولا توضح الامكانيات الاقتصادية الحقيقية للبلد، والتي بدورها تؤدي إلى سوء توزيع الموارد الاقتصادية والناتج القومي، كما يعتبر اقتصاد الظل مظهر من مظاهر التخلف في المجتمعات لما يحمله من جوانب سلبية وبالتالي فهو هدر للموارد المادية والبشرية (شيجان، 2013، 1) ويُعد اقتصاد الظل من الظواهر القديمة في المجتمع الإنساني، فجرائم الاحتيال والسرقة والنصب، وغيرها من الجرائم ذات الدوافع الاقتصادية، قديمة قدم الإنسان نفسه، إلا أنه مع ذلك بدأ الاهتمام بهذه الظاهرة متأخراً ومنذ سنوات قليلة مضت.

ويشير مفهوم اقتصاد الظل إلى الفعاليات الاقتصادية التي تحصل خارج الضوابط والتشريعات النافذة وموافقة السلطات الرسمية ولا تظهر بياناتها وإحصاءاتها في المنشورات

الرسمية بما فيها الدخول المكتسبة وغير الواردة في الحسابات القومية (اندرأوس ، 2005 ، 13) وقد حفل الأدب الاقتصادي بالعديد من التسميات التي تستخدم لوصف هذه الظاهرة ، ولكون هذه الظاهرة تتفرع مجالات عملها يطلق عليها أسماء متعددة وحسب مجال عملها ؛ ففي حال التعامل مع سلعة محرمة الاستخدام كالمخدرات والرق والأثار والأسلحة وتجارة البشر في هذه الحالة تسمى بالاقتصاد الأسود أو اقتصاد الجريمة . أما عندما ينتج سلعة من خلال معامل غير مرخصة عند ذلك تسمى بالاقتصاد غير الرسمي (عبدالعظيم ، 1997 ، 10) ويمكن لنا أن نلاحظ مما سبق أن اقتصاد الظل قد يشمل جانباً من المعاملات التي تتم أصلاً في الاقتصاد الرسمي وتسجل بالتبعية في حساباته ومع ذلك يتم استخدامها في اقتصاد الظل ، ولا تسجل بالتالي القيمة المضافة التي تتم في اقتصاد الظل ضمن حسابات الناتج القومي .

- تعريف اقتصاد الظل :

تُعتبر ظاهرة اقتصاد الظل أو ما يسمى بالاقتصاد الخفي حقيقة موجودة في جميع اقتصاديات دول العالم، المتقدمة منها والنامية على حد سواء ، إلا أن الاهتمام بهذه الظاهرة لم يبدأ إلا منذ السبعينيات من القرن الماضي، وقد أثبتت الدراسات أن اقتصادات الظل قد بلغت من الأهمية بحيث لا يمكن تجاهلها من إجمالي النشاطات الاقتصادية ، بل إنها في بعض الحالات تنمو بمعدلات نمو لم تشهدها الاقتصادات الرسمية (الجيلاني، 1، 2007) وظاهرة اقتصاد الظل ليست حديثة العهد أو مقتصرة على نظام اقتصادي معين دون آخر بل يمكن أن تظهر في جميع الأنشطة الاقتصادية باختلاف الفلسفات التي توطن إدارة الاقتصاد باختلاف مستوى تطورها .

إذ أن ظاهرة اقتصاد الظل موجودة في الاقتصاديات ذات النظام الحر وفي تلك التي تُدار مركزياً ، إلا أن العامل المقرّر لنشوء اقتصاد الظل هو الذي يتباين بين المجتمعات ويحدد كذلك مدى انتشار ونمو مثل هذه الاقتصاديات ، وتعد الضوابط والقيود التي تفرضها السلطات المركزية على الفعاليات الاقتصادية المحدد الأساس لنشأة ونمو اقتصاد الظل فهو يتقلص في الأنظمة الاقتصادية المُدارة بقوى السوق وقلة القيود الإدارية ، وتكاد أن تنحصر بالفعاليات الاقتصادية ذات الأضرار الاجتماعية والصحية مثل تهريب المخدرات ، وفي المقابل يتسع نطاق اقتصاد الظل في الاقتصاديات المركزية الإدارة أو ذات القطاع العام الواسع .

وظاهرة اقتصاد الظل Shadow Economy أو الاقتصاد الأسود Black Economy أو الاقتصاد الخفي Hidden Economy ، مصطلحات تعني شيئاً واحداً وهو كافة الأنشطة الاقتصادية التي يمارسها الأفراد أو المنشآت ولكن لا يتم إحصاءها بشكل رسمي ولا تعرف المكونات قيمتها الفعلية ولا تدخل في حسابات الدخل القومي ولا تخضع للنظام الضريبي ولا للرسوم ولا للنظام الإداري والتنظيمي (شيحان ، 2013 ، 3) وقد توجهت تعريفات العلماء والباحثين لاقتصاد الظل في اتجاهات مختلفة ، حسب مفهوم الأنشطة التي تندرج في مثل هذا الاقتصاد ، حيث ينصرف اقتصاد الظل في نظر البعض إلى الناتج القومي غير المحسوب ، في حين ينصرف في نظر البعض الآخر إلى كافة الدخول التي لا يتم الكشف عنها للسلطات الضريبية ، والتي قد تدخل أو لا تدخل ضمن حسابات الدخل القومي (عبدالجبار ، 2005 ، 4) ويُعد " جوثمان " أول من لفت الانتباه إلى هذه الظاهرة عندما نشر بحثه عن الاقتصاد السفلي عام 1977 ، الذي نبّه فيه إلى خطورة المعاملات الاقتصادية التي لا يتم تسجيلها ضمن حسابات الناتج القومي الإجمالي ، وتوالت بعد ذلك الدراسات والأبحاث لإثبات الفرضية التي أثبتتها جوثمان ، والتي تقترض أن اقتصاديات الظل قد بلغت من الأهمية بحيث لا يمكن إهمالها من إجمالي النشاط الاقتصادي في كافة المجتمعات الإنسانية ، بل أنها في بعض الحالات تنمو بمعدلات نمو لم تشهدا الاقتصاديات الرسمية .

ويعرف " جوثمان " و " فيج " ، اقتصاد الظل بأنه " ذلك الجزء من الناتج القومي الإجمالي الذي كان يجب أن يدخل في حسابات الناتج القومي الإجمالي ولكنه لسبب أو لآخر لم يدخل ضمن تلك الحسابات " . وطبقاً لهذا التعريف فإن اقتصاد الظل يتمثل في مجموعة الأنشطة المشروعة غير المرخصة مثل الإنتاج غير المعلن في القطاعات الاقتصادية مثل قطاع الصناعة ، الزراعة ، البناء والتشييد ، النقل والمواصلات ... الخ من القطاعات الاقتصادية .

أما " تانزي " فإنه يُعرف اقتصاد الظل بأنه " ذلك الاقتصاد الذي يشمل كافة الدخول التي لا يتم الكشف عنها للسلطات الضريبية والتي قد تدخل أو لا تدخل ضمن حسابات الدخل القومي " (أبولسين ، 2006 ، 39) وإذا ما تناولنا اقتصاد الظل على مستوى الضريبة فإنه يمكننا تعريفه بأنه " كافة الأنشطة التي تشترك جميعها في محاولة التهريب الضريبي أو الحاجة إلى تجنب القيود الروتينية المفروضة على النشاط الاقتصادي " ، غير أن هناك

جانباً لا يمكن إهماله من الأنشطة التي تتم في هذا الاقتصاد بسبب الطبيعة الخاصة لهذه الأنشطة والتي تُعد مخالفة للقانون ومنها على سبيل المثال إنتاج السلع والخدمات المحظور تداولها أو الاتجار بها مثل المخدرات " (عبدالسلام ، 2002 ، 8) ويعرف أيضاً بأنه " الاقتصاد الذي يتمثل بكافة الدخول التي لا يتم الكشف عنها للسلطات الضريبية ، وينصرف إلى الناتج القومي غير المحسوب أو ذلك الجزء منه والذي كان يجب أن يدخل في الناتج المحلي الاجمالي ولكنه لم يدخل فيه لسبب أو لآخر " (المطيري ، 2014 ، 5) وإذا ما تناولنا ظاهرة اقتصاد الظل من زاوية الناتج القومي وحسابه فيمكننا تعريفه بأنه " كافة الأنشطة المولدة للدخل التي لا تُسجل ضمن حسابات الناتج القومي ، إما لتعمد إخفاؤها تهرباً من الالتزامات القانونية المرتبطة بالكشف عن هذه الأنشطة ، وإما بسبب أن هذه الأنشطة المولدة للدخل ، بحكم طبيعتها ، تُعد من الأنشطة المخالفة للنظام القانوني السائد في البلاد " .

ويعرف اقتصاد الظل أيضاً بأنه " هو ذلك الاقتصاد الذي لا يخضع للرقابة الحكومية ولا تسجل مدخلاته ومخرجاته في سجلات الحسابات القومية ، ولا يعترف بالقوانين والتشريعات الصادرة ، وأن جريمة غسل الأموال تعد من أبرز أشكال الاقتصاد الخفي " .

وبالتالي فهو يعني القطاع الذي تعود ملكيته لأفراد أو جهات خاصة سواء كان يمارس نشاطه ضمن منشأة أو خارجها لكنه لا يمسك دفاتر محاسبية نظامية (سلمان ، 2006 ، 8) وعلى الرغم من كثرة التعريفات إلا أن معظم الاقتصاديين يجمعون على أن اقتصاد الظل يضم مجموعة من الأنشطة التي تشترك في محاولات التهرب الضريبي أو تتجنب القيود الروتينية المفروضة على ممارسة النشاط الاقتصادي ، بالإضافة إلى الأنشطة الممنوعة مثل إنتاج وتجارة المخدرات والقمار والرشوة وبيع المنتجات والسلع المسروقة وغيرها من الأنشطة غير القانونية (أبولسين ، 2006 ، 40) وعليه يمكن أن نعرف اقتصاد الظل كما يلي " بأنه يشمل كافة المعاملات الاقتصادية والتي تولد دخلاً والتي لا يتم تسجيلها في حسابات الناتج القومي إما لأسباب مقصودة ومتعمدة تهرباً من الالتزامات القانونية وأن هذه المعاملات الاقتصادية مخالفة للأنظمة والقوانين وغير مشروعة في الدولة المعنية " . بمعنى أن اقتصاد الظل يشمل أنشطة اقتصادية غير مشروعة أو مشروعة ولكنها غير مسجلة رسمياً يتولد عنها دخول لا تتدرج ضمن الحسابات القومية للدولة ، وتمارس

بسرية أو علناً بعيداً عن السجلات الرسمية بهدف التهرب من سداد الاستحقاقات المترتبة عليها ولا تمثل للوائح والقوانين والتشريعات (الساعدي ، البصير ، 2013 ، 2) . ويمكن لنا أن نلاحظ من التعريفات السابقة أن جميعها تؤكد على أن اقتصاد الظل بلغ نسبة لا يمكن الاستهانة بها من إجمالي النشاط الاقتصادي ، كما أنه ينمو بمعدلات لم تشهدا الاقتصاديات الرسمية . وهذا يعني أنه لا يقوم بواجباته تجاه الدولة من دفع الرسوم والضرائب وتقديم البيانات الصحيحة ، ومدخلاته ومخرجاته غير داخلة في الحسابات القومية ولا يعترف بالقوانين والتشريعات ولا يخضع للرقابة الحكومية .

ومما سبق نستنتج أنه من الصعوبة بمكان أن نحدد تعريف واضح ومحدد لاقتصاد الظل رغم كثرة التعريفات وتعددتها وذلك لأن اقتصاد الظل في حالة تطور مستمر فهو يتغير وفقاً للتغيرات التي تحدث في البيئة التي يظهر وينتشر فيها ويتعلق هذا التغير والتطور بالألية التي يتم بها والسياسات التي يتبعها، والغاية التي يسعى إلى تحقيقها ، كما أنه يشمل كافة أشكال العلاقات الاقتصادية ويندرج من البساطة إلى كل أنواع الفساد والجريمة ويشمل أشكال التبادل الاقتصادي بدءاً من المقايضة وصولاً إلى التجارة الإلكترونية .

- أنواع اقتصاد الظل : يُصنّف اقتصاد الظل وفقاً لمعيار المشروعية إلى نوعين رئيسيين : اقتصاد الظل المشروع ، واقتصاد الظل غير المشروع .

1- اقتصاد الظل المشروع : يتضمن اقتصاد الظل المشروع أنشطة اقتصادية تنتج سلعاً وخدمات مشروعة ، ولا تخالف قوانين وأنظمة الدولة كأنشطة بحد ذاتها ، ولكنها غير معلنة ومجهولة بالنسبة للدولة ، ويتولد عنها دخول غير واضحة للسلطات الرسمية ، ومن ثم لا تُسجل ضمن حسابات الدخل القومي وتتمثل في بعض أنشطة قطاع الصناعات الصغيرة وقطاع التجارة الداخلية ، بالإضافة إلى القطاع الحرفي والمهني (المطيري ، 2014 ، 6) .

2- اقتصاد الظل غير المشروع : يقوم اقتصاد الظل غير المشروع على أنشطة اقتصادية مخالفة لأنظمة وقوانين الدولة ، إلى جانب الأنشطة التي تُنتج سلعاً وخدمات غير مشروعة ، ويمكن تقسيم أنشطة اقتصاد الظل غير المشروع إلى ثلاثة أقسام : الأنشطة المنتجة للسلع والخدمات غير المشروعة ، وكذلك الأنشطة المخالفة لأنظمة وقوانين الدولة ، فضلاً عن الأنشطة المخالفة لقوانين العمل والهجرة .

أ- الأنشطة المنتجة للسلع والخدمات غير المشروعة :

يتضمن هذا القسم الأنشطة التي تُجرّمها معظم قوانين دول العالم ، ومن أمثلتها : تهريب المخدرات ، بالإضافة إلى تهريب السلع المحظورة وبيع السلع المسروقة والأثار ، وكذلك تهريب الأموال أو ما يسمى بالفساد الإداري .

ب- الأنشطة المخالفة لأنظمة وقوانين الدولة :

تشمل الأنشطة المخالفة للوائح التي تضعها الدولة ، كأنشطة القمار والرشوة، وأنشطة الاتجار في السوق السوداء للصرف الأجنبي، وذلك في الدول التي تتبع نظاماً إدارياً للرقابة على الصرف الأجنبي .

ج- الأنشطة المخالفة لقوانين العمل والهجرة :

يدخل في دائرة الأنشطة المخالفة لقوانين العمل والهجرة ، العمالة المخالفة لبعض شروط العمل ، كالعمر وأوقات العمل . وقد أطلق عليه البعض مسمى الاقتصاد الرمادي وهي " المنطقة التي يلتقي فيها اقتصاد الظل مع الاقتصاد الرسمي، وهو يشتمل على عمليات محرمة قانوناً، إلا أنها تمارس بشكل علني وشرعي ، فضلاً عن عدم دفع مستحقاتها الضريبية للدولة " (المطيري ، 2014 ، 7) .

وتعليقاً على ما سبق فإن الاختلافات بين اقتصاد الظل المشروع وغير المشروع تكمن في التنظيم والقانونية ، فالتنظيم يتمثل في شروط العمل والعلاقة بين النقابات ، أما القانونية فهي تتمثل في علاقة المشروع بالدولة من خلال سياسة الأجور والعطل الرسمية واعتماد النظم المحاسبية .

- أسباب نمو اقتصاد الظل :

هناك العديد من العوامل المتشابكة التي تؤدي إلى نشوء ظاهرة اقتصاد الظل ، وعلى الرغم من اختلاف هذه العوامل من دولة إلى أخرى ، إلا أن الاختلالات الهيكلية التي تصيب الاقتصاد الوطني ، وتفشي ظاهرة البيروقراطية وتعقد الإجراءات الإدارية التي ترتبط بهيمنة القطاع العام على مجريات النشاط الاقتصادي ، فضلاً عن ضعف الهيكل الضريبي وارتفاع مستوى الضرائب ، تعتبر في مقدمة العوامل التي تؤدي إلى نشوء هذه الظاهرة (الجيلاني ، 2007 ، 6) ويرجع اتساع ظاهرة اقتصاد الظل إلى ارتفاع مستوى الضرائب ، بالإضافة إلى وجود تعقيدات إدارية وقيود حكومية ، وانخفاض مستوى الدخل ، فضلاً عن دور

المشروعات الصغيرة والمعلومات في هذا الجانب . ويمكن بصفة عامة تصنيفها على النحو التالي :

1- ارتفاع مستوى الضرائب : تُعد الضرائب المرتفعة مسؤولة عن حدوث ظاهرة اقتصاد الظل بشكل كبير في كثير من الدول ، بحيث تتجه الدوافع وتتزايد الحوافز لدى الأفراد والشركات ، بصورة عكسية نحو المخاطرة والتحول لاقتصاد الظل، وذلك كلما ارتفعت معدلات الضرائب (عبدالسلام ، 2002 ، 11) وتزداد الرغبة نحو التحول إلى العمل في اقتصاد الظل إذا كانت الأنشطة في الاقتصاد الرسمي تتعرض للمزيد من الضرائب ومن وقت لآخر ، ويعتمد قرار المشاركة في اقتصاد الظل للتهرب من الضرائب على أساس الموازنة بين العقوبات التي قد يتعرض لها الفرد في حالة اكتشاف التهرب وكافة المخاطر الأخرى وبين الدخول الإضافية التي ستعود عليه من التهرب من دفع الضرائب (الشرفاوي ، 2006 ، 186) ويقوم الأفراد عادةً بالتهرب الضريبي إذا أحسوا بعدم جدوى البرامج الحكومية ، أو أن هناك إسرافاً مبالغاً فيه في إنفاق حصيلة الضرائب ، أو أحس الأفراد بأن هناك عائد ملموس لا يعود عليهم فتزيد بذلك حالات التهرب الضريبي (سلمان ، 2006 ، 64) ويؤدي نمو العبء الضريبي سواء أكان ذلك بالنسبة للضرائب المباشرة أو الضرائب غير المباشرة إلى رفع نسبة الضرائب إلى الناتج القومي ، وهو ما يؤدي إلى محاولة تجنب الضرائب أو التهرب من دفعها ، ويؤدي ارتفاع العبء الضريبي إلى تحويل بعض الأنشطة إلى اقتصاد الظل حيث تصبح هذه الأنشطة غير مسجلة وبالتالي لا تدفع ضرائب ويتوقع أن تؤدي كل أشكال الضرائب إلى تحول المشروعات نحو اقتصاد الظل (الشرفاوي ، 2006 ، 187) .

2- الأنظمة الإدارية والقيود الحكومية : تؤدي زيادة التعقيدات في النظم الإدارية والقيود الحكومية إلى زيادة الدوافع لدى الأفراد للتحايل على هذه النظم والقواعد، بهدف تنظيم أنشطة غير قانونية، أو ما يسمى بالسوق السوداء ، فالتشدد في القيود أو المغالاة فيها ينجم عنه نشوء سوق موازية سواء كان ذلك في سوق النقد أو سوق السلع وبالتالي اتساع رقعة اقتصاد الظل .

وقد تؤدي نظم الضمان الاجتماعي ومدفوعات الرفاهية التي تدفعها الحكومة للأفراد إلى دفعهم نحو الدخول لاقتصاد الظل ، فعندما يتعدى الدخل مستوى معين يصبح الفرد غير مؤهل للحصول على الإعانة الاجتماعية ، أو يحصل على جزء منها فقط ، وقد يدفع هذا

الأمر هؤلاء الأفراد الذين أحيلوا إلى التقاعد الدخول في اقتصاد الظل ، خوفاً من تأثر مدفوعات المعاش لهم من جراء انكشاف مصادر الدخل التي يحصلون عليها من عملهم إذا ما قرروا العمل في الاقتصاد الرسمي (شيجان ، 2013 ، 6) .

ونعني بذلك أن النظم والقيود الحكومية المفروضة على الأنشطة الاقتصادية تساهم في ظهور اقتصاد الظل وتفرض هذه النظم إما بهدف تنظيم ممارسة أعمال معينة أو لرفع مستوى الرفاهية الاقتصادية للأفراد وضمان مستويات مناسبة من المعيشة أو الرفاهية أو الأمان ، أو قد تفرض بسبب أن الأنشطة ذاتها أنشطة إجرامية أو غير قانونية من المنظور الاقتصادي أو الاجتماعي مثل غسل الأموال والتجارة بالمخدرات ، وإذا كانت هذه القيود مصحوبة بغرامات مرتفعة ونظام فعال للرقابة فقد تحول دون وجود مثل هذه الأنشطة إلا أنها في أغلب الأحوال سُئول هذه الأنشطة إلى اقتصاد الظل (أندراوس ، 2005 ، 69) كذلك فإن بعض القيود الحكومية على إنتاج سلعة معينة قد تهدف إلى تحقيق بعض الأهداف الاقتصادية والاجتماعية مثل حماية مستوى معيشة العمال أو حماية المستهلكين ، إلا أن ذلك يدفع بعض المنشآت إلى الظهور بهدف الحصول على ميزة تنافسية من خلال تجنب هذه القوانين كذلك فإن هناك مجموعة من القيود القانونية الأخرى التي تساهم في تحول المشروعات نحو اقتصاد الظل ، مثال ذلك القيود القانونية أو المفروضة من قبل نقابات العمال حول مستويات الأمان والسلامة الواجب توفيرها أثناء أداء الوظيفة ، أو القيود القانونية الخاصة بالمواصفات الواجب الالتزام بها في تصميم المشروعات بهدف حماية البيئة ، أو القيود على الحد الأدنى من الأجور (عبدربه ، 2012 ، 51) .

3- عجز الموازنة العامة للدولة : يُمثل عجز الموازنة العامة للدولة والمتمثل في زيادة النفقات العامة على الإيرادات العامة أحد العوامل المؤدية إلى نشوء ظاهرة اقتصاد الظل ، وفي هذه الحالة من الطبيعي أن تتم تغطية هذه النفقات من مصادر داخلية أو خارجية ، مما يعني زيادة الأعباء المترتبة على كاهل الدولة ، التي قد تلجأ إلى زيادة العبء الضريبي عن طريق فرض ضرائب جديدة أو رفع معدلات الضرائب القائمة ، وفي كلتا الحالتين تخلق حافزاً لدى الممولين للتهرب من دفع الضرائب (الساعدي ، البصير ، 2013 ، 192) .

4- انخفاض مستوى الدخل : يُعد انخفاض مستوى دخل الفرد أحد أهم الأسباب التي تؤدي إلى نشأة ونمو اقتصاد الظل ، خصوصاً إذا ما اتسمت دخول الأفراد بالجمود لفترة طويلة مع ارتفاع في المستوى العام للأسعار ، مما يؤدي إلى انخفاض الدخل الحقيقية للأفراد

وسوف يجد الأفراد أنفسهم مضطرون للعمل في اقتصاد الظل ، حتى يتمكنوا من الحفاظ على نفس مستوى معيشتهم وقد يدفعهم ذلك إلى تخفيض معدل استهلاكهم بنسبة أقل من معدل انخفاض دخلهم الحقيقي .

ويؤدي انخفاض مستوى الدخل في دولة ما، إلى زيادة معدلات البطالة ونسبة الفقر فيها، مما قد يساهم في ارتفاع معدلات الجريمة، وازدهار أنشطة اقتصاد الظل كلما استمرت مستويات الدخل في الانخفاض.

5- دور المشروعات الصغيرة : يعتبر اقتصاد الظل مهم جداً بالنسبة للمشروعات الصغيرة، كما أن المشروعات الصغيرة مهمة جداً لوجود اقتصاد الظل ، فالمشروعات الصغيرة تميل في إجراء معاملاته باستخدام النقود السائلة ، ويؤدي تزايد أعداد المشروعات الصغيرة إلى زيادة الأهمية بالنسبة لاقتصاد الظل في العديد من الدول ، حيث يصبح من السهل التهرب من الضريبة عندما يكون حجم المشروعات صغير نسبياً (شيجان ، 2013 ، 03) .

6- ندرة السلع : تختلف طبيعة العوامل المسؤولة عن نمو اقتصاد الظل من الدول النامية إلى الدول المتقدمة ؛ ففي الدول النامية فإن الحكومات تسيطر على الاقتصاد الذي يعاني من العجز في عرض بعض السلع ، كما أن جانباً كبيراً من هيكل الضريبة ينصب على الضرائب غير المباشرة وليس الضرائب على الدخل والتي يفترض أنها العامل الأساسي في نمو اقتصاد الظل في الدول المتقدمة ولذلك نجد أن السبب الرئيسي في نمو اقتصاد الظل في هذه الدول هو نقص عرض السلع الاستهلاكية والرأسمالية ، وسهولة التلاعب في السلع التي توفرها الحكومة، والتي يفترض أن يتم توزيعها من خلال المنافذ المختلفة التي تتولى الحكومة الإشراف عليها .

إن النظام الخاص بالأسعار في هذه الدول عادة ما يكون غير مناسباً ولا يعكس مستوى الندرة ، فالسلع الأساسية تُباع بأسعار مدعومة ، وتؤدي هذه الأسعار المنخفضة إلى انتشار ظاهرة الطوابير وأحياناً زيادة فائض الطلب على السلع الاستهلاكية ، ويؤدي ذلك الأمر إلى ازدهار أنشطة اقتصاد الظل إما من خلال إعادة بيع هذه السلع بصورة غير قانونية ، أو من خلال محاولة إنتاج هذه السلع في اقتصاد الظل للوفاء باحتياجات الطلب عليها .

7- دور المعلومات : تلعب المعلومات دوراً حيوياً في أداء اقتصاد الظل ، فكل المشتريين والبائعين في سوق السلع والعمل يحتاجون إلى معلومات عن الأطراف موضع المعاملات التي تتم على أرض الواقع ، كذلك قد تكون هناك حاجة إلى المعلومات عن الأسعار

والجودة والبدائل المتاحة ، وبدون توافر هذه المعلومات فإن السوق لا يمكنه العمل وعلى ذلك لكي ينمو اقتصاد الظل فلا بد من توافر المعلومات بسهولة وبتكلفة قليلة (الزني ، 2008 ، 1) وأخيراً يمكن أن نلخص أسباب هذه الظاهرة في ضعف معدل النمو الاقتصادي وبالتالي عدم قدرة الاقتصاد الوطني على خلق فرص عمل للقادمين إلى سوق العموليرجع ذلك بالأساس إلى عدم قدرة الحكومة على سد الفجوة بين مخرجات العملية التعليمية وسوق العمل وفق سياسات علمية مدروسة وتخطيط إداري واقتصادي محكم ، وعدم مرونة وواقعية التشريعات الاقتصادية ، كذلك ميل القطاع الخاص نحو زيادة الأرباح على حساب القيمة المضافة .

- الآثار المترتبة على اقتصاد الظل :

إن اقتصاد الظل ظاهرة اقتصادية معقدة ومتعددة الأبعاد والتأثير ، كما أن حجمها وأسبابها وخصائصها والنتائج المترتبة عليها لم يتم تحديدها بعد بالكامل ، ووجود اقتصاد الظل في الاقتصاد الوطني لا يتوقف تأثيره على الناتج القومي الاجمالي فحسب وإنما يمتد تأثيره ليشمل المعلومات والبيانات التي تخص النشاط الاقتصادي مثل مستويات التشغيل والبطالة وأنماط توزيع الدخل ومستويات الأجور ومعدلات الادخار الحقيقي ، فاقتصاد الظل قد يتسبب في تقدير معدل مغالٍ فيه للبطالة بحكم أن العاملين فيه لا يدرجون ضمن قوة العمل الرسمية بل قد يكونون أيضاً من المسجلين رسمياً على أنهم عاطلون أو باحثون عن عمل ، كما أن له أثر سلبي على الأنشطة المشروعة في الاقتصاد الوطني ، وإن كان له بعض الآثار الإيجابية على النمو الاقتصادي إلا أن هذه المزايا تتلاشى أمام الأثر السلبي العام لنشاط اقتصاد الظل كله ، وتواجد اقتصاد الظل في أساسه قد يضعف القوى الأساسية للنمو الاقتصادي ويسير جانباً لا يستهان به من الاقتصاد القومي في مسار مختلف عن أهداف وسلطة الإدارة الاقتصادية ، كذلك يؤثر اقتصاد الظل على الكفاءة الاقتصادية وتخصيص الموارد وعلى فاعلية السياسات الاقتصادية (عبدربه ، 2012 ، 88) ونفهم مما سبق أن اقتصاد الظل رغم خطورته على الاقتصاد الرسمي، وتعدد أبعاده بشكل بالغ التعقيد، له آثاراً سلبية وإيجابية يمكن توضيحها فيما يلي :

1- الآثار السلبية لاقتصاد الظل : يترتب على وجود اقتصاد الظل آثاراً سلبية على بعض المؤشرات الاقتصادية. وتتمثل هذه الآثار السلبية في فقدان حصيلة الضرائب، وكذلك التأثير على سياسات الاستقرار الاقتصادي، والتأثير في توزيع الموارد، إلى جانب التأثير على النمو

الاقتصادي. لتوضيح ذلك يمكن القول أن حجم اقتصاد الظل والآثار السلبية الكبيرة الواقعة على الاقتصاد الوطني وخاصة في ظل الموازنات السنوية التي تزداد عاماً بعد عام ولا بد من إيرادات لها وخاصة الضرائب والرسوم وعندما يتم تحصيل الضرائب من كافة القطاعات يخف العبء الضريبي على العاملين في الدولة ولا سيما أن القطاع الخاص يشكّل نسبة كبيرة من الناتج الاجمالي ، وسنوضح ذلك فيما يلي :

أ- **فقدان حصيلّة الضرائب** : إن أول وأهم الآثار المترتبة على وجود اقتصاد الظل هي أن جانباً من الدخل الذي يتم توليده لا يخضع للضرائب ، ولذلك كلما اتسعت رقعة هذا الاقتصاد كلما انخفضت الإيرادات العامة للدولة . وهذا ما نسميه فقدان حصيلّة الضرائب والذي يعتبر نتيجة للتهرب الضريبي في بعض أشكال الضرائب، كضريبة المبيعات وضريبة القيمة المضافة، مما قد يؤدي إلى فقد كبير في جانب الإيرادات العامة، والذي بدوره يؤثر على معدلات النمو الاقتصادي (عبدالسلام ، 2002 ، 51) .

ونفهم من ذلك أن اقتصاد الظل يؤدي إلى زيادة حجم الانفاق العام وبالتالي زيادة الموازنات الأمر الذي يؤدي معه إلى ضغوطات اقتصادية على العاملين في الاقتصاد الرسمي .

ب- **الأثر على سياسات الاستقرار الاقتصادي** : تؤدي سرعة نمو اقتصاد الظل إلى فشل وعدم استقرار السياسات الاقتصادية ، مما يتسبب ذلك في تشويه المؤشرات الخاصة بسياسات الاستقرار الاقتصادي. ومن ثم تُوضع سياسات غير مناسبة؛ نتيجة لتشويه المعلومات الموجودة، فتأتي النتائج عكس المتوقع لها ، كما يُسهم اقتصاد الظل في تشويه معدلات البطالة الرسمية ، حيث يوفّر اقتصاد الظل فرص عمل للذين لم يتمكنوا من الحصول عليها في الاقتصاد الرسمي، وعادة ما تكون هذه العمالة غير مسجّلة. وهذا يؤدي بدوره إلى ارتفاع معدلات البطالة عن المعدل الحقيقي. ومن ثم تُطبّق سياسات اقتصادية غير ملائمة؛ نتيجة تحيُّز البيانات الواردة (الشراوي ، 2006 ، 186) . ويؤثر وجود اقتصاد الظل أيضاً على السياسة النقدية ؛ وذلك لأن معظم المعاملات التي تتم في اقتصاد الظل تتم بصورة نقدية، وبالتالي فإن زيادة أنشطة اقتصاد الظل تؤدي إلى ارتفاع الطلب على النقود ، مما يؤثر بدوره في كمية النقود المستخدمة في الاقتصاد الرسمي (المطيري ، 2014 ، 9) ولذلك يمكن القول أن اتساع رقعة اقتصاد الظل قد يؤدي إلى عرقلة وتعطيل تنفيذ السياسات الاقتصادية المتبعة داخل الدولة .

ج- التأثير على توزيع الموارد: يؤثر اقتصاد الظل على الأداء الاقتصادي خاصة على الكفاءة الاقتصادية في توزيع وتخصيص الموارد الاقتصادية في المجتمع ، وذلك بسبب عدم خضوع الدخل المتحققة في نطاق اقتصاد الظل لأي ضرائب أو رسوم مما يؤدي إلى حدوث تحول في تخصيص الموارد ، بحيث تتجه تلك الموارد من أنشطة الاقتصاد الرسمي إلى أنشطة اقتصاد الظل عن طريق التهرب الضريبي ولتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح ويستمر هذا الوضع حتى يحدث نوع من التقارب بين معدل العائد المتحقق من اقتصاد الظل غير خاضع للضريبة ومعدل المتحقق من الاقتصاد الرسمي ، وينطوي ذلك الوضع على سوء تخصيص للموارد من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية (السقا ، 1996 ، 82) .
ونفهم مما سبق أن اقتصاد الظل يتسم بارتفاع معدل العوائد نتيجة التهرب الضريبي، بعكس الاقتصاد الرسمي الذي يتسم بارتفاع مستوى الضرائب على أنشطته. وفي ظل هذا الوضع تصبح المنافسة بين الاقتصاد الرسمي واقتصاد الظل غير عادلة بالشكل الذي يمكن اقتصاد الظل من اجتذاب أكبر قدر ممكن من الموارد ، وبالتالي سوف يستمر هذا التدفق من الموارد المحوَّلة من الاقتصاد الرسمي نحو اقتصاد الظل ، مما يؤثر ذلك بدوره على الكفاءة الاقتصادية .

د- التأثير على النمو الاقتصادي: تسبب وجود اقتصاد الظل في عدم دقة البيانات والمعلومات الواردة عن معدلات النمو الاقتصادي عند إعداد الخطط السنوية مثل معدل البطالة ومعدل التضخم ومعدل الانفاق والكتلة النقدية وغيرها الأمر الذي يؤثر على قرارات الحكومة بالخصوص لأن ذلك من شأنه أن يجعل معدلات النمو الاقتصادي الحقيقي تختلف عن معدل النمو المسجَّل، وهذا بدوره يعمل على تشوه المؤشرات الاقتصادية في صورة تقديرات قد تكون أقل من الواقع، أو تقديرات مبالغ فيها عن معدل النمو الاقتصادي . وبناءً على ذلك تصبح قياسات الناتج القومي التي لا تأخذ اقتصاد الظل في الحسبان غير مناسبة (سلمان ، 2006 ، 18) .

2- الآثار الإيجابية لاقتصاد الظل: ركزت معظم الدراسات التي تناولت اقتصاد الظل على جوانبه السلبية ، في حين أن لاقتصاد الظل فوائد مرتبطة بوجوده، جديرة بالاعتبار أيضاً. ويرى الكثير من المهتمين بدراسة هذه الظاهرة أن المكاسب التي يتم تحقيقها في اقتصاد الظل يتم إنفاقها مباشرة في الاقتصاد الرسمي ، وهذا بالطبع له آثار إيجابية على النمو الاقتصادي وإيرادات الضرائب المباشرة .

كما تتيح بعض أنشطة اقتصاد الظل لبعض الأفراد فرص الحصول على دخل أساسي أو إضافي. علاوةً على أنها قد تُسهم في انخفاض معدلات البطالة؛ لكونها تعمل على توفير فرص عمل للعاطلين عن العمل في الاقتصاد الرسمي ويساهم في تأمين الاكتفاء الذاتي في بعض المواد والاحتياجات، ويؤدي أيضاً إلى زيادة دخول الأفراد وخاصةً في ظل انخفاض مستويات الدخل الحقيقية. بالإضافة إلى أن لها دور في مساعدة محدودي الدخل، حيث أنها تقوم بتقديم السلع والخدمات بأسعار أقل، مقارنةً بأسعار السلع والخدمات التي يقدمها الاقتصاد الرسمي (عبدربه، 2012، 99).

خلاصة القول أن اقتصاد الظل يشكل عائقاً أمام نمو الاقتصاد الوطني للدولة، وهو يتعايش جنباً إلى جنب مع الاقتصاد الرسمي وله آثار اقتصادية واجتماعية، فهو يؤثر على استخدام الموارد المحلية، ويؤدي إلى عدم صحة البيانات والمعلومات اللازمة عند إعداد الخطط السنوية، ومن المعروف أن مثل هذه الخطط تحتاج إلى بيانات دقيقة لبيان شكلها وطريقة العمل بها، كما أن اقتصاد الظل يؤثر على عنصر المنافسة والربح وأسعار الصرف، وفيه يفقد النظام الضريبي الغاية التي وُجد من أجلها، وهو لا يحتاج إلى موافقات رسمية أو أية مؤهلات علمية وبالتالي هو نشاط اقتصادي يخالف الأنظمة والتشريعات الاقتصادية التي تنظم الاقتصاد الوطني، فظاهرة اقتصاد الظل تهدد التنمية الاقتصادية وفرص تحقيقها في الدولة خاصة إذا ما توافرت له التربة الخصبة لنموه وتوفرت كذلك عوامل انتشاره ومن ثم يصبح السبيل الوحيد أمام صانعي السياسة الاقتصادية هو البحث عن علاج يتناسب مع طبيعة الأسباب التي تقف وراء هذه الظاهرة ومحاولة القضاء عليها أو الحد منها.

- ملامح اقتصاد الظل في ليبيا :

يعكس اقتصاد الظل الأنشطة الاقتصادية غير المسجلة قانوناً لدى السلطات المحلية ولا يقوم أصحابها بسداد الضرائب والرسوم عن أنشطتهم المختلفة، ويزدهر وينمو اقتصاد الظل إذا ما وجد التربة الخصبة له والبيئة المناسبة، وهذا يعني أنه يظهر ينتشر بشكل كبير إذا كانت الدولة تعاني من اختلالات جوهرية وفقدان السيطرة على مقاليد الاقتصاد، وتفشي الفساد وانعدام الرقابة وينتشر أكثر في الدول التي تعاني عجزاً في موازنتها السنوية وترتفع فيها معدلات الفقر، وينعكس سلباً على الناتج المحلي الإجمالي كون هذه الأنشطة غير مدرجة ضمن البيانات الرسمية للاقتصاد الوطني. وهذا من شأنه أن يؤثر بشكل سلبي على الناتج المحلي الإجمالي وعلى نمو الاقتصاد الوطني للدولة.

وليبيا كغيرها من الدول النامية تعاني من انتشار هذه الظاهرة بشكل كبير خاصةً بعد 2011 ، ولا يعني ذلك أنها لم تختبر مثل هذا النوع من الاقتصادات في مراحل سابقة ، وتشير الدراسات الاقتصادية إلى أن اقتصاد الظل في ليبيا بدأ مع النصف الثاني من الثمانينيات وتزايد خلال التسعينيات وأغلب النشاطات الاقتصادية في ليبيا اليوم تعمل بشكل غير مشروع ، ولا تخضع للقوانين ولا للتشريعات التي تنظم عملها وتراقبها، وبشكل هذا النوع من الأنشطة جزءاً كبيراً من الاقتصاد الليبي، نما في ظل ضعف أجهزة الدولة وفشلها في تنفيذ وضبط قواعد النشاطات الاقتصادية، وهو ما مكن مزاولي هذه الأنشطة من العمل بشكل علني.

وبالرغم من انتشار هذه الظاهرة في ليبيا بشكل كبير كما أسلفنا إلا أن نسبة اقتصاد الظل في ليبيا ليست مرتفعة مقارنة مع بعض الدول العربية ولكنها مرتفعة إذا أخذنا في الاعتبار أن الاقتصاد الليبي اقتصاد موجّه ونسبة مساهمة القطاع الخاص متواضعة ، وإذا ما أخذنا في الاعتبار أيضاً العلاج المبكر لهذه الظاهرة قبل أن تستفحل وتشتد أكثر وتزداد أثارها السلبية على الاقتصاد الوطني .

وباعتبار أن الاقتصاد الليبي نموذجاً لشكل الاقتصاد النامي الذي يعاني من عدم قدرته على التنوع في قاعدته الانتاجية واعتماده على مصدر وحيد للدخل وهو النفط ، ونتيجة للمشاكل التي يعانيها الاقتصاد الليبي بسبب سيطرة القطاع العام على النشاط الاقتصادي واتباع مجموعة من السياسات الحكومية التي تُعيق وتُعرقل الأنشطة الاقتصادية الخاصة ، وعدم وجود تكافؤ بين متطلبات سوق العمل ومخرجات العملية التعليمية مما أدى إلى ارتفاع معدلات البطالة ، والاعتماد على العمالة الأجنبية التي يُسمح لها بدخول الدولة حتى وإن كانت لا تملك من الخبرة والمهارة ما يؤهلها للعمل في مختلف المجالات ناهيك عن عدم توفر اللياقة الصحية كل ذلك وغيره أدى إلى نمو وانتشار ظاهرة اقتصاد الظل في ليبيا .

وإذا ما ألقينا نظرة على الوضع العام في ليبيا فيمكن القول أنه في ظل الأوضاع الاقتصادية والسياسية والأمنية التي تمر بها ليبيا منذ 2011 وتهجير العديد من المواطنين من مناطق سكنهم إلى مناطق أخرى وفقدانهم مصادر دخلهم وأعمالهم التي كانوا يزاولونها ، وانتقالهم إلى مناطق مختلفة من البلاد دون عمل ولا مأوى ، وتغير التركيبة الديموغرافية والمشاكل التي نتجت عنها ، ونقص السيولة النقدية وأسعار الصرف المتذبذبة والسياسات الاقتصادية الارتجالية وغير المدروسة وغياب الأجهزة الرقابية بالإضافة إلى سياسة الإغراق وفتح

الحدود دون قيد أو شرط مع العالم الخارجي وغيرها من العوامل ساهمت في ظهور اقتصاد الظل وبقوة مرة أخرى وأوجدت البيئة المناسبة له ، وأصبح يلعب دوراً أساسياً في الحياة الاقتصادية في ليبيا ، وقد تجسدت إحدى أهم تجليات هذا النوع المدمر من الاقتصاد في تسرب السيولة النقدية من المصارف الرسمية والمركزية إلى مصارف صغيرة غير رسمية تُدار بشكل سرّي بواسطة تجّار العملة ، فمعظم المعاملات في اقتصاد الظل تتم بالشكل النقدي المباشر، وبالتالي فإن زيادة الأنشطة المختلفة في إطار معاملات اقتصاد الظل ستؤدي إلى زيادة الطلب على النقود وليصبح أحد الدوافع الأساسية للاحتفاظ بها، وهو ما يؤثر على فعالية السياسة النقدية .

وبالتالي شيئاً فشيئاً يتحول كامل الاقتصاد الليبي إلى اقتصاد ظل بامتياز في ظل الفجوة التي يحدثها الانقسام المؤسسي وتضارب السياسات وفقدان القدرة على تحقيق الاستقرار والتنمية المستدامة ، وفي ظل تحوّل السيولة المصرفية إلى الدوران خارج الإطار المصرفي فإن ذلك يعني أن اقتصاد الظل سيصبح مسيطر ومهيمن على الوضع الاقتصادي في ليبيا ، وهذا يعني أنه سيساهم في ظهور أسواق موازية للسوق الرسمي .

كذلك فإن اقتصاد الظل أو الاقتصاد الخفي يساهم في ظهور وانتشار الأعمال التجارية خارج إطار النظم واللوائح والسياسات الاقتصادية المتبعة في الدولة ، كالمحلات التجارية المخالفة وغير المرخصة والتي لا تدفع ضرائب ولا تُسدد ديون الكهرباء والتي يتم بناؤها بشكل مُخالف للتخطيط العمراني ، كذلك الباعة المتجولون في الأسواق الشعبية وعلى أرصفة الشوارع ، وسائقي سيارات الأجرة، والمزارعين الذين يقومون بإنتاج السلع في مزارعهم الخاصة ولا يتم حسابها ضمن الناتج المحلي ، والمطاعم والمقاهي ، وصانعي الأطعمة بمختلف أنواعها ودورات التدريب لإعدادها، والمدارس الخاصة ورياض الأطفال ودكاكين الدروس الخصوصية ، والمتاجرة في الممنوعات كالمخدرات والسلع المهربة وتهريب البشر ، وقيام بعض الأفراد باستيراد بعض السلع على أنها أمتعة شخصية وبضائع خاصة دون دفع رسوم جمركية وما يتبع كل ذلك من عمليات الوساطة والرشوة وبيع الذمم وغيرها الأمر الذي يؤثر في الطابع الأخلاقي للمجتمع والحياة الاجتماعية قبل أن يهدد نمو الاقتصاد الوطني .

وما يزيد الأمر سوءاً استخدام التقنية والتكنولوجيا للإعلان عن كل تلك الأنشطة الاقتصادية غير الرسمية والترويج لها متجاهلين ما قد يحدثه اقتصاد الظل من آثار سلبية على الناتج المحلي الإجمالي وعلى نمو الاقتصاد الوطني للدولة لأن عدم التزام مزاولي تلك الأنشطة بمسؤولياتهم تجاه الدولة فيما يتعلق باحترامهم للقوانين المنظمة للأعمال التجارية والاقتصادية ودفع ما عليهم من التزامات ومستحقات يؤثر في ضعف الاقتصاد الرسمي وتراجعها، بالإضافة إلى الصفقات التي تتم بشكل سرّي وغير قانوني وبمبالغ كبيرة، واستغلال حالة الفوضى والفساد والتلاعب بالتسهيلات والاعتمادات المستهدفة لتوفير السلع بسعر صرف الدولار من المصرف لتغذية سوق العملة الموازي مما يترتب عليه مساهمة اقتصاد الظل بنسبة لا يُستهان بها في الاقتصاد، كما أن رؤوس الأموال الأجنبية والتي تأتي من الخارج من غير الليبيين تمارس أنشطة اقتصادية في السوق الليبي دون أن يساهم دخلها في الدخل القومي، حيث يفضّل التجّار الأجانب المجرى إلى ليبيا بسبب حالة التسيّب والفوضى والتهرّب الضريبي وضعف الأجهزة السيادية وبالتالي فإن كل ذلك يمكنهم من تحقيق أرباح دون دفع ضريبة أو مصاريف كهرباء ومياه أو أي التزامات رسمية مع الدولة. إضافة إلى العمالة الأجنبية التي تمارس أنشطة اقتصادية في ليبيا بشكل غير منظم، إذ أن الكثير من العاملين في نشاطات اقتصاد الظل هم من غير الليبيين ما يجعلهم معفيين من دفع التزاماتهم تجاه الدولة الليبية من ضرائب، في حين يتقاضى أغلب الليبيين رواتبهم من الخزينة العامة، مما يُثقل كاهل الخزينة العامة ويخفض إيراداتها ليصبح بذلك النفط الممول الوحيد لخزينة الدولة دون أن يكون للعمالة الوطنية تأثير إيجابي على تمويل الميزانية. ومما سبق يمكن القول أن اقتصاد الظل في ليبيا قد تقشى وانتشر بسبب تلاشي مقومات سيادة الدولة والمتمثلة في السيطرة على السوق المحلي وضبط الواردات من الخارج، وبسبب عجز المصرف المركزي على معالجة أزمة السيولة وتعامله مع المسألة عبر التسابق لتوريد طبقات جديدة من العملة وتغذية السوق بها دون العمل على جذب السيولة خارج المصارف والتي أصبحت تهدد بضرر الاقتصاد الوطني. وعدم إدراكه أن المشكلة في ليبيا ليست فقدان السيولة في المصارف أو تعثر عمليات تصدير النفط وإن كانتا هاتين المعضلتين جزء من المشكلة، ولكن المشكلة الحقيقية هي تحوّل أغلب الأنشطة الاقتصادية في ليبيا إلى أنشطة تعمل بدون قيود وخارج إطار المنظومة القانونية والآلية السليمة لعمل الاقتصاد.

- **النتائج:** إذا ما قارنا الموضوعات المطروحة في هذه الورقة البحثية مع واقع الحالة الليبية ونظامها الاقتصادي فإن نتائج المقاربة ستكون على النحو التالي :

- أن السياسات والقوانين التي وُضعت في ليبيا للحد من دور القطاع العام وتشجيع القطاع الخاص لم تكن واضحة ، واتسمت بالتعقيد الذي تمثل في إجراءات الحصول على تراخيص مزاولة العمل الخاص حيث أن هذه الإجراءات تمر عبر جهات مختلفة عديدة متسببة في إهدار الوقت والجهد، بالإضافة لتسبب الفساد الإداري والمالي في الأجهزة الحكومية للدولة في إرباك بيئة الأعمال والصناعات. مما ساهم في خلق اقتصاد غير رسمي ومشاريع ونشاطات غير مُسجلة أدت لتنامي اقتصاد الظل ، عن طريق تجنب هذه القيود بممارسة أنشطة غير قانونية ، ونعني بذلك أن أصحاب الأعمال والمشاريع يمارسون اقتصاد الظل هرباً من رحلة شاقة تبدأ ولا تنتهي، وعدم انتهائها مقصود في الكثير من الأجهزة الإدارية من أجل تحقيق مكاسب مادية من وراء العمل الإداري البيروقراطي .

- يُعدّ تعقّد الإجراءات الإدارية وعدم وضوحها أحد أهم أسباب نمو اقتصاد الظل في ليبيا ، ولأن تلك الإجراءات لم تُوضع وفق خطط وسياسات اقتصادية استراتيجية، وبالإضافة إلى أن بيروقراطية الإجراءات الإدارية تقف حجر عثر أمام ممارسي النشاط الاقتصادي، فإن الاقتصاد الليبي ليس بالاقتصاد الحر، وسيطرة القطاع العام على الاقتصاد مع انخفاض مستوى دخل الفرد كل ذلك يدفع بدوره الأفراد إلى ممارسة العمل غير الرسمي.

- ضعف الهيكل الضريبي وعجز المؤسسات السيادية عن تحصيل الضرائب والجمارك والرسوم المفترض جمعها من النشاط الاقتصادي المحلي يُعد سبباً مهماً لانتشار ظاهرة اقتصاد الظل ، بالإضافة إلى ما وفّره الفساد الإداري والمالي من غطاء لنمو الاقتصاد غير الرسمي، في حين أن احتكار الدولة لاستيراد السلع الاستهلاكية الأساسية وسهولة الحصول عليها بطرق غير مشروعة وبيعها في السوق الموازية ساهم في زيادة حجم اقتصاد الظل .

- أدى تخلف وكلاسيكية القطاع المصرفي ومحدودية الخدمات التي يوفرها إلى تزايد وتفاقم المشكلة الأمر الذي جعل ممارسة النشاطات الاقتصادية غير الرسمية أمراً سهلاً ويسيراً .

- أما فيما يتعلق بالمشروعات الصغرى والمتوسطة والتي كان الهدف منها الرفع من اقتصاد البلاد من خلال وضع خطط استراتيجية وسياسات مدروسة تنظم وتسهّل العمل الخاص، فإن البرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة التي قامت الدولة بإنشائه لم يتمكن من تحقيق أهدافه بسبب استغلال المواطنين للقروض المالية التي تُقدّم لهم دون إنشاء مشاريع، وبذلك فإن بعض القرارات التي كانت تنص على تقديم التمويل اللازم للأفراد الراغبين في التحوّل إلى الإنتاج وحل مشكلة الباحثين عن عمل والقضاء على مشكلة البطالة ساهمت في نمو اقتصاد الظل في الاقتصاد الليبي، كما أن تعامل المشروعات الصغرى والمتوسطة بالنقود السائلة سهّل قيام تلك المشروعات بالتهرّب الضريبي مساهمةً بدورها في اقتصاد الظل بدلاً من دعمها الاقتصاد الوطني، وأدت إلى رفع معدلات البطالة بدلاً من تخفيضها.

- اتوصيات : من خلال العرض السابق لظاهرة اقتصاد الظل وتداعياتها السلبية على الاقتصاد الوطني وبناءً على مجموعة النتائج التي تم تحديدها نقدم جملة من التوصيات في محاولة للحد من انتشار وتفاقم هذه الظاهرة في المجتمع الليبي، فليبيا كبلد تمر بأصعب مراحلها الاقتصادية، وقد سلكت على إثر التغيّر السياسي طريقاً صعباً يتطلب الكثير من العمل بضمير ووطنية من أجل تجاوز الكثير من الصعوبات والعراقيل والمشاكل، وهذا الوضع بطبيعة الحال ينعكس سلّياً على مستوى المعيشة ويُعرقّل عمل المؤسسات التي تعاني مشاكل هيكلية أفقدت المواطنين الثقة في قدرتها على تقديم الخدمات المختلفة لهم بجودة وكفاءة عالية، وكما هو معروف فإن اقتصاد الظل يتحوّل إلى لاعب أساسي في ظل استمرار اضطراب الأوضاع الاقتصادية وعدم استقرار الأوضاع السياسية والأمنية، الأمر الذي أصبح معه اقتصاد الظل يشكل جزءاً هاماً من القطاع الخاص الليبي، كما أصبح محركاً أساسياً في ظل تراجع دور الدولة في التحكّم وتقييد وتنظيم قواعد النشاط الاقتصادي، ولدرجة أنه أصبح أمراً عادياً ومعتاداً من قبل الكثير من ممارسيه رغم الطبيعة المحافظة التي يتمتع بها المجتمع الليبي من الناحية الدينية والاجتماعية، وإذا ما اعتبرنا أن ازدواجية المعايير وتغيّر القيم ومخالفة القوانين والأنظمة المعمول بها لتنظيم الأنشطة الاقتصادية وشروط مزاولتها، وعدم التقيد بالتشريعات النافذة التي تحدد الملامح الأساسية للاقتصاد الوطني تناقض تلك الطبيعة إلا أن هذا النوع من النشاط الاقتصادي أخذ بالتوسّع والانتشار

وبالتالي فإنه لا مجال للخروج من هذا المفترق الصعب للاقتصاد الليبي سوى الاستقرار السياسي والقضاء على المشاكل السياسية والأمنية أولاً ، وبناء مؤسسات الدولة على أسس وقواعد صحيحة وقوية ، وعودة أجهزة الدولة المختلفة إلى العمل .

- ومن ثم توحيد الجهود وإرساء قواعد جديدة يُبنى عليها الاقتصاد الليبي تكون الشفافية والمصادقية هي الأساس في ظل ضوابط وقواعد تعمل للقضاء على اقتصاد الظل وإشراك الجميع من مؤسسات عامة وخاصة في مسؤولية بناء الاقتصاد الوطني وإلا قد يتحول اقتصاد الظل إلى كرة تُلج تكبر شيئاً فشيئاً وتحطم كل ما يقف في طريقها وتدمر الاقتصاد الوطني .

- كذلك ضرورة وضع استراتيجيات وسياسات اقتصادية مدروسة تدعم الاقتصاد الحر وتسمح بممارسة العمل الخاص بمرونة ، وتنفيذ التشريعات والقوانين المتعلقة بممارسة النشاطات الاقتصادية ، وتسهيل منح التراخيص وأذونات مزولة الأنشطة الاقتصادية ، والدعوة إلى اعتماد سياسة اقتصادية تتعامل مع هذا القطاع بشكل شفاف وتسعى نحو إدخاله في الاقتصاد الرسمي .

- دعم الأجهزة الرقابية والضبطية ، وتفعيل جهاز الحرس البلدي ومنحه كافة الصلاحيات للمتابعة والرقابة والضبط والوقوف معه ودعمه بالوسائل اللازمة لتنفيذ مهامه ، وتطوير القطاع المصرفي ليقدم خدمات تمكن أصحاب المشاريع والمستثمرين من ممارسة نشاطاتهم بسهولة ويُسر ، ويتطلب ذلك العمل على تطوير قطاع الاتصالات والمعلوماتية في الدولة ليتمكن القطاع المصرفي من مواكبة التطور العلمي والتقني في كافة العمليات المصرفية .

- وأيضاً توجيه صانعي السياسة الاقتصادية ومتخذي القرار في الدولة لاتخاذ السياسات الاقتصادية المناسبة ، والتي تراعي طبيعة الدور الذي يُمارسه اقتصاد الظل في النمو الاقتصادي ، والتي قد تُسهم في تصحيح الخلل الذي يُمكن أن يُحدثه اقتصاد الظل على النمو الاقتصادي من خلال النتائج التي يتوصل إليها ، واهتمام الدولة بأنشطة اقتصاد الظل المشروع ، من خلال توظيف هذه الأنشطة بشكل مشروع وإدماجها في الاقتصاد الرسمي ، وتسهيل الإجراءات الحكومية والقيود الإدارية المتعلقة بهذه العملية مع ضرورة تشديد الرقابة على أنشطة اقتصاد الظل ، وذلك من خلال تنظيم الحملات التفتيشية المفاجئة بشكل دوري، وفرض عقوبات صارمة على العاملين في الأنشطة المخالفة لأنظمة وقوانين الدولة ، سواء

بالقفل أو إيقاف النشاط ، أو بالسجن، أو الغرامات المالية ، أو الترحيل فيما يتعلق بالمخالفين الأجانب ، ويكون ذلك بضرورة إنشاء هيئات مستقلة ومتخصصة في مكافحة الأنشطة الاقتصادية الخفية وغير المعلنة في جميع مناطق الدولة ، وتزويدها بكافة الوسائل لممارسة مهامها .

- كما ينبغي العمل أيضاً على معالجة الأسباب التي قد تدفع بالأفراد للعمل في أنشطة اقتصاد الظل ، وذلك عن طريق زيادة الأجور والرواتب ، وتعديل اللائحة المنظمة لها وإعادة النظر في القوانين المسؤولة عن رواتب المواطنين وكيفية حسابها ، وإعداد الخريطة الاستثمارية زراعياً وصناعياً وتجارياً ، والتعامل مع الموارد المتاحة ومحاولة استثمار كل الموارد المحلية عن طريق تصنيعها وتعظيم القيم المضافة .

- أيضاً العمل على التوسع الأفقي والتكامل العمودي في القطاع العام والخاص من أجل زيادة إمكانية استيعاب اليد العاملة في سوق العمل وتأطير وتنظيم هذه الأيدي وتدريبها وتأهيلها لزيادة الانتاج وبالتالي زيادة الناتج الاجمالي وتحقيق النمو الاقتصادي .

وهذا يعني تأهيل وتدريب الأفراد العاملين في اقتصاد الظل لمتطلبات سوق العمل ؛ ومراجعة استراتيجيات العمل في دعم المشروعات الصغرى والمتوسطة ، والدفع بالشباب الراغبين في العمل إلى بناء مشاريع صغيرة ومتوسطة ذات جدوى اقتصادية لتأهيلهم والرفع من مستوياتهم وفق خطة إدارية تستهدف المتابعة والرقابة من قبل المسؤولين في إدارة المشروعات الصغرى والمتوسطة للأعمال التي يقوم بها أصحاب المبادرات والمشاريع في مرحلة التنفيذ كي لا يبقى عمل البرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة وغيره من البرامج مجرد منح قروض مالية لأفكار ومشاريع لا يتم تنفيذها الأمر الذي يتقل كاهل الميزانية العامة للدولة .

- لذلك فإن السيطرة على اقتصاد الظل تتطلب إرادة حازمة ، ومعالجة واقعية للمشاكل المؤسسية والتنظيمية ، وإصلاح منظم للسياسات الاقتصادية ، وتحليل منهجي لأثار السياسات واللوائح الحكومية على كافة الأسواق التي قد تساعد على زيادة حجم نشاط اقتصاد الظل ، ولابد أن تكون الحكومة وصانعي القرار الاقتصادي على وعي بأسباب وأثار اقتصاد الظل ، فمن المتوقع عند ذلك أن تصبح العلاقة عكسية بين حجم اقتصاد الظل وأولوياته .

- كذلك علينا أن نؤكد على الدور المهم لمراكز البحث العلمي والجامعات والدوائر الأكاديمية والباحثين في العمل على دراسة هذه الظاهرة بالطرق العلمية وبيان أسبابها وتحديد طرق معالجتها والحد منها ، واقتراح الحلول الكفيلة بممارسة الأنشطة الاقتصادية التي تلتزم بمراعاة القوانين والتشريعات النافذة والسائدة في الدولة بحيث لا يتوقف دورهم فقط على بناء الأطر النظرية لهذه الظاهرة .

المراجع :

- 1- السقا ، محمد . (1995) . الاقتصاد الخفي في مصر. القاهرة : مكتبة النهضة المصرية .
- 2- أندراوس ، عاطف . (2005) . الاقتصاد الظلي : المفاهيم ، المكونات ، الأسباب ، الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة .
- 3- عبدالسلام ، صفوت . (2002) . الاقتصاد السري : دراسة في آليات الاقتصاد الخفي وطرق علاجه . القاهرة : دار النهضة العربية ،
- 4- عبدالعظيم ، حمدي . (1997) . غسيل الأموال في مصر والعالم . القاهرة : دار الدراسات للنشر .
- 5- الشرقاوي ، عبدالحكيم . (2006) . التهرب الضريبي والاقتصاد الأسود . الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر .
- 6- عبدالجبار ، صالح . (2005) . الاقتصاد الموازي في العراق . بغداد : منشورات وزارة التخطيط .
- 7- الزني ، عبدالبارئ . (2008) . " القطاع غير الرسمي في سوق العمل الليبي " . معهد التخطيط . طرابلس .
- 8- أبولسين ، أحمد المبروك . (2006) . " الاقتصاد الخفي : ماهيته وطرق تقديره وآثاره " . مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية . العدد 5 ، طرابلس .
- 9- سلمان ، حيان . (2006) . " الاقتصاد الخفي ما زال خارج الخطة " . مجلة العلوم الاقتصادية السورية . العدد 7 . دمشق .
- 10- الحيلاني ، أسامة . (2007) . " الاقتصاد الخفي في ليبيا : أسبابه ، حجمه ، آثاره الاقتصادية " . منشورات مصرف ليبيا المركزي ،

- 11- الساعدي ، عمر ، أنور البصير . (2013) . " اقتصاد الظل ومظاهر وجوده في الاقتصاد الليبي " . مجلة الدراسات الاجتماعية . العدد 37 ، ليبيا .
- 12- شيحان ، شهاب حمد . (2013) . " اقتصاد الظل بين السببية والتحييد : العراق حالة دراسية " . مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية . العدد 10 ، العراق .
- 13- المطيري ، ليلي الحامد . (2014) . " أثر الاقتصاد الخفي على النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية " . رسالة ماجستير منشورة ، كلية إدارة الأعمال - جامعة الملك سعود ، الرياض .
- 14- عبد ربه ، حامد . (2012) . " قياس حجم الاقتصاد الخفي وأثره على المتغيرات الاقتصادية الكلية مع دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية خلال الفترة من 1390-1430 هـ (1970-2009) " . رسالة دكتوراه منشورة . كلية الشريعة والدراسات الإسلامية - جامعة أم القرى . مكة المكرمة .



دور لجان المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي في ليبيا
إعداد طالبة الدكتوراه سعاد مسعود اللافي
إشراف الدكتورة فاطمة السويسي
قسم المحاسبة
كلية إدارة الأعمال
جامعة الجنان - لبنان

**The rol of the Audit committees in strengthening independence
of the External Auditor in Libya**

Prepared by doctoral student Mrs Suad Massoud Al-Lafi

by Supervised Dr. Fatima Al-Suissi

Department of Accounting

College of Business Administration

University of Jinan - Lebanon

المخلص

هدف هذا البحث إلى معرفة آراء وتصورات المشاركين في البحث حول دور لجان المراجعة في تدعيم وتعزيز استقلالية المراجع الخارجي في ليبيا. ولتحقيق هدف البحث واختبار فرضيته تمّ تصميم استبانة استناداً إلى الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث. وقد تمّ توزيع عدد (210) استبانة على عينات عشوائية من مجتمع البحث المكون من المراجعين الخارجيين المعتمدين في سوق الأوراق المالية الليبي والبالغ عددهم (24) مراجع، والمراجعين الخارجيين المعتمدين في مصرف ليبيا المركزي والبالغ عددهم (134) مراجع، وكذلك المراجعين الخارجيين أعضاء ديوان المحاسبة في الإدارة العامة طرابلس والبالغ عددهم (187) مراجع، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (210) استبانة، وعدد الاستبانات المستردة (108) استبانة. هذا وقد تمّ استبعاد عدد استبانة واحدة وذلك بعد المراجعة الالكترونية ليصبح عدد الاستبانات الجاهزة للتحليل عدد (107) استبانة.

وقد توصلت نتائج البحث إلى أنّ إنشاء لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة في ليبيا يساهم في تعزيز استقلالية المراجع الخارجي.

الكلمات الدالة: المراجع الخارجي، استقلالية المراجع الخارجي، لجان المراجعة.

Abstract

The research aims to Know the views and Perceptions of the Participants in the research on the role of the review Committees in Strengthening the Independence of the external Auditor in Libya.

To achieve the objective of the research and test its hypothesis, a questionnaire was designed based on previous studies related to the subject.

A total of (210) questionnaires were distributed to random samples from the research community composed of the external auditor accredited to the Libyan stock market, The total number of the auditors is (24). The external auditors accredited to the Central Bank of Libya, (134). The external auditor members of the Audit Bureau of the General Administration in Tripoli (187.)

The number of questionnaire distributed was 210, and the number of questionnaire recovered was (108.)

One questionnaire was excluded after the electronic review to become the number of questionnaire ready for analysis.

The results of the research found that the formation of audit committees in the companies under review in Libya contributes to enhancing the independence of the external auditor .

الإطار العام للبحث**مقدمة:**

أدت الضغوط التي تمارسها إدارة العميل على المراجع الخارجي إلى التأثير سلباً على استقلاليتته في ظل الدور الذي تلعبه الإدارة في تعيينه وتحديد أتعابه وعزله إلى ظهور فكرة إنشاء لجان المراجعة في الشركات محل المراجعة. وتتبع أهمية لجان المراجعة من الخدمات التي تقدمها إلى مجلس إدارة الشركة والمراجع الخارجي والمراجع الداخلي والمساهمين وغيرهم من الأطراف. ولكي تقوم لجان المراجعة بدورها يجب أن يتوافر في أعضائها عدة شروط وخصائص. كما يجب على لجان المراجعة القيام بواجباتها كاملة حتى تؤدي الهدف من وجودها.

مشكلة البحث: تتضح مشكلة البحث من خلال صياغتها في التساؤل التالي:

ما دور تكوين لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة في ليبيا في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى معرفة آراء وتصورات المشاركين في البحث حول دور تكوين لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة في ليبيا في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي.

أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من محاولة المساهمة في إيجاد الركائز والدعائم التي تساهم في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي في ليبيا، حيث تعاني مهنة المراجعة في ليبيا من عدم وجود معايير مراجعة متكاملة خاصة فيما يتعلق بمعياري الاستقلالية. كما يعتبر هذا البحث مادة علمية يمكن تطويرها مستقبلاً.

الدراسات السابقة:

1-دراسة (العودة الله، 2011) بعنوان "دور لجان المراجعة في تعزيز استقلالية مراجع الحسابات الخارجي في سورية".

هدفت الدراسة إلى تحديد دور لجان المراجعة في تعزيز استقلالية المراجع الخارجي في سوريا. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:
أ-يؤدي وجود لجان مراجعة في الشركات المساهمة السورية دوراً مهماً في تعزيز استقلالية المراجع الخارجي في سوريا من خلال قيام اللجنة بما يلي:

- إتباع اللجنة للإجراءات الملائمة لاختيار وتعيين المراجع الخارجي وتحديد أتعابه.
 - قيامها بمناقشة المراجع الخارجي بخطة عملية المراجعة السنوية التي سيقوم بإتباعها، وتوفيرها للتسهيلات اللازمة للقيام بأعمال المراجعة الخارجية.
 - مناقشة المراجع الخارجي بكيفية تقييم المخاطر التي تتعرض لها الشركة وبنقاط الضعف والخلل في الرقابة الداخلية .
 - قيامها بتسوية وحل الخلافات التي تنشأ بين المراجع الخارجي والإدارة والطلب من الإدارة الاستجابة لكافة ملاحظات ومتطلبات المراجع الخارجي.
- ب-أن ضوابط تشكيل لجان المراجعة في الشركات يساهم في تعزيز استقلالية المراجع الخارجي من خلال :

- احتواء لجنة المراجعة على أشخاص من ذوي الخبرات المالية العالية في مجال المحاسبة والمراجعة.

- اعتماد حجم ملائم لعدد أعضاء لجنة المراجعة واستناد لجنة المراجعة على دليل موثق لعملها.
 - عقد لقاءات واجتماعات خاصة بين لجنة المراجعة والمراجع الخارجي.
- 2-دراسة (Almalhuf، 2009) بعنوان إدراك استقلالية المراجع الخارجي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدراك المشاركين في الدراسة للتأثير الذي يمكن أن تحدثه مجموعة من العوامل المختلفة في استقلالية المراجع الخارجي في ليبيا والأسباب التي تقف وراء هذا الإدراك أو الفهم. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنَّ استقلالية المراجع الخارجي أُعتبرت قوية ولا يمكن أن تتأثر في عدة حالات منها ؛ وجود لجان مراجعة بالشركات عملاء المراجعة.

3-دراسة (السويطي، 2006) بعنوان تطوير نموذج لجان التدقيق في الشركات المساهمة العامة الأردنية، ومدى تأثيرها في فاعلية واستقلالية التدقيق الخارجي.

هدفت الدراسة إلى تقييم التجربة الأردنية لقياس مدى توافر المتطلبات الأساسية لممارسة لجان المراجعة لدورها بفاعلية، وفحص مدى تأثيرها في فاعلية واستقلالية المراجع الخارجي. وقد تمَّ التوصل إلى أنَّه رغم وجود كفاءات ممتازة في بعض أعضاء لجان المراجعة التي تُشكل حالياً في الشركات المساهمة الأردنية. إلاَّ أنَّه لا تتوافر في هذه اللجان بشكل عام المتطلبات الأساسية لممارسة دورها بفاعلية، وليس لها تأثير هام في استقلالية المراجع الخارجي.

فرضية البحث

من خلال تساؤل البحث والدراسات السابقة تم استنتاج الفرضية التالية:

يساهم تكوين لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة في ليبيا في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي.

المنهج العلمي للبحث

للإجابة على إشكالية البحث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره

مناسباً لمثل هذه

البحوث، وقد استخدمت عدة بحوث سابقة مماثلة هذا المنهج حيث لا يقف هذا المنهج عند مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة وإنما يتعدى ذلك إلى محاولة التشخيص، والتحليل

والربط والتفسير لهذه البيانات وتصنيفها وقياسها وبيان نوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها واستخلاص النتائج منها، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة، فضلاً عن اعتماد الباحثة على المراجع العلمية من كتب ورسائل علمية، وبحوث، وشبكة المعلومات الدولية.

تقسيمات البحث:

تمّ تقسيم هذا البحث إلى مبحثين، تناول المبحث الأول استقلالية المراجع الخارجي، والعوامل المؤثرة عليها، ودور لجان المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي. واستعرض المبحث الثاني المنهج العلمي للبحث، عينة ومجتمع البحث، أداة البحث، مصادر وأساليب جمع البيانات، تصميم أداة البحث واختبار صدقها وثباتها، تحليل البيانات، اختبار فرضية البحث، وأخيراً تمّ عرض نتائج وتوصيات البحث.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث:

- 1- **المراجع الخارجي:** هو شخص مهني مستقل يقوم بالتحقق من أنّ القوائم المالية قد أعدت طبقاً للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها، ويعد تقريراً بنتائج فحص القوائم المالية.
- 2- **لجان المراجعة:** تتمثل لجان المراجعة في عدد من الأعضاء غير التنفيذيين لمجلس إدارة الشركة محل المراجعة. تقع على عاتقهم مسؤولية مساعدة المراجع الخارجي على الحفاظ على استقلاليته عن الإدارة بالإضافة إلى مسؤوليات أخرى.
- 3- **استقلالية المراجع الخارجي:** هي إمكانية قيام المراجع الخارجي بعمله بأمانة وموضوعية، بحيث لا يقوم بإخفاء الحقائق، أو إعطاء بيانات ومعلومات غير ممثلة للواقع. كما يجب أن يكون مستقلاً استقلالاً تاماً في جميع ما يتعلق بالمراجعة. كما يجب عليه الالتزام بالحياد والموضوعية عند تقييم أدلة وقرائن المراجعة، وعند الوصول إلى رأي في القوائم المالية، وذلك وفق ما تتطلبه قواعد وسلوك وأداب المهنة.

المبحث الأول

الإطار النظري للبحث

مقدمة

نالت استقلالية المراجع الخارجي اهتماماً كبيراً منذ بدايات ظهور مهنة المراجعة، وارتبطت بها منذ نشأتها. فمهنة المراجعة لا أهمية لوجودها إذا لم يكن المراجع مستقلاً في كل مراحل المراجعة. ويجب أن يكون المراجع مستقلاً استقلالاً ظاهرياً بالإضافة إلى

استقلاله الحقيقي الذهني حتى يحوز على ثقة مستخدمي البيانات المالية التي قام بمراجعتها، وأعدّ بشأنها تقريره، لأنّ مستخدمي البيانات المالية لا يحكمون على المراجع إلّا من خلال استقلاله الظاهري حيث أنّ الاستقلال الحقيقي لا يمكن التحقق منه وذلك لارتباطه بذات وضمير وعقل المراجع. ولأنّ مهنة المراجعة تفقد قيمتها إذا فقد المراجع استقلاليتّه بسبب العوامل المؤثرة عليها سلباً فقد تمّ وضع بعض الدعائم والسبل التي من شأنها تدعيم استقلالية المراجع الخارجي.

ويتناول هذا المبحث استقلالية المراجع الخارجي (مفهومها وأبعادها)، كما يستعرض لجان المراجعة ودورها في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي.

وعليه تمّ تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين على النحو التالي:

المطلب الأول: استقلالية المراجع الخارجي (مفهومها وأبعادها).

المطلب الثاني: لجان المراجعة ودورها في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي.

المطلب الأول

استقلالية المراجع الخارجي (مفهومها وأبعادها)

تعتبر استقلالية المراجع الخارجي أساس عملية المراجعة وعمودها الفقري، وقلبها النابض. وأنّ الوجود الحقيقي لمهنة المراجعة يعتمد على اقتناع مستخدمي القوائم المالية باستقلالية المراجع في كافة مراحل عملية المراجعة، وأنّ ظهور المراجع بمظهر الاستقلالية يعزز من ثقة الجمهور بالخدمات التي يقدمها.

أولاً- مفهوم استقلالية المراجع الخارجي:

تعرّف الاستقلالية بأنّها إمكانية أن يقوم المراجع بعمله بأمانة وموضوعية، بحيث لا يقوم بإخفاء الحقائق، أو إعطاء بيانات ومعلومات غير ممثلة للواقع كما يجب على المراجع أن يكون مستقلاً استقلالاً تاماً في جميع ما يتعلق بالمراجعة، كما يجب عليه الالتزام بالحياد والموضوعية عند تقييم أدلة وقرائن المراجعة وعند الوصول إلى رأي في القوائم المالية، وذلك وفق ما تتطلبه قواعد سلوك وآداب المهنة (الغنودي، 2011، ص. 457).

كما تُعرّف استقلالية المراجع بأن يكون له شخصية ذاتية، وأنّ يكون سيد نفسه، ولا يخضع إلّا لسلطان واجبه وضميره، فيؤدي واجبه كاملاً رغم أي ضغط خارجي قد يقع عليه، أو تعارض لمصالحه الشخصية (قوتة، 1403، ص. 31).

وترى الباحثة أن الاستقلالية تتطلب وجود وجهة نظر محايدة ومستقلة للمراجع الخارجي في كل مراحل المراجعة مع تجنب كل الأفعال والعلاقات، والمصالح المادية للمراجع، وأفراد عائلته من الدرجة الأولى مع العميل المكلف، والتي تعتبر متعارضة مع استقلاليته.

ويميز الأدب المحاسبي بين شكلين من أشكال الاستقلالية هما: الاستقلال الحقيقي والاستقلال الظاهري.

1- الاستقلال الحقيقي (الذهني) Independence in fact

إن المقصود بالاستقلال الحقيقي هو أن يتخذ المراجع الخارجي وجهة نظر غير متحيزة في تنفيذ اختبارات المراجعة وتقييم النتائج، وإصدار تقرير المراجعة دون أن تؤثر فيه أية ضغوط أو مصالح خاصة عند إبداء رأيه في البيانات المالية، وهذا هو سبب اعتماد العديد من مستخدمي البيانات المالية على تقارير المراجعين الخارجيين (السويطي، 2006، ص.132).

2- الاستقلال الظاهري Independence in Appearance

يتمثل الاستقلال الظاهري للمراجع في وجود قواعد قانونية، وأعراف مهنية تضمن عدم سيطرة إدارة المنشأة على المراجع، وعدم ربط مصالحه بها أي عدم وجود مصلحة مباشرة أو غير مباشرة أو وجود علاقات قوية مع الإدارة (زريقات، وآخرون، 2011، ص.10).

وقد أشارت أدلة المراجعة الدولية إلى وجوب على أن يكون المراجع مستقيماً وأميناً ومخلصاً في عمله وعليه أن يتوخى العدالة وألا يسمح لتحيزه، أو انطباعه بأن ينالا من تجرده. كما عليه أن يحافظ على تحيزه، وأن يكون استقلاله حقيقة ومظهراً غير مرتبط بأية مصلحة تتال من أمانته وتجرده مهما كان أثر هذه المصلحة (غنيم، 2011، ص.17).

ثانياً-أبعاد استقلالية المراجع الخارجي:

قد تتأثر استقلالية المراجع الخارجي سلباً خلال عملية المراجعة التي تمر بعدد من المراحل بدءاً بإعداد برنامج المراجعة، وانتهاءً بإعداد تقرير المراجعة مروراً بفحص وجمع أدلة المراجعة. ولكي تحافظ مهنة المراجعة على دورها داخل المجتمع يجب أن يكون المراجع مستقلاً ظاهرياً وعقلياً في كل هذه المراحل.

ويمكن تحديد ثلاثة أبعاد لاستقلالية المراجع تتمثل في الآتي (الآلوسي، 2003، ص. 122-123، (Dunn، 1995، Pp. 20-21):

1- الاستقلال في إعداد برنامج المراجعة:

يجب أن يتمتع المراجع بالحرية الكاملة في تحديد إجراءات المراجعة حتى يكون مستقلاً في إعداد برنامج المراجعة، ويتحقق هذا الاستقلال بعدم تدخل العميل في استبعاد أو تعديل أي جزء من برنامج المراجعة، أو تعديل الإجراءات المحددة، أو التدخل في اختيار المراجعين، حيث أن حرية المراجع تعمل على تحفيز المراجع على تبني واستخدام إجراءات حديثة ومتطورة في المراجعة مما ينتج عنه أثراً إيجابية تتعلق بإنهاء عملية المراجعة في الوقت المناسب، وبتكلفة مناسبة.

2- الاستقلال في مجال الفحص وجمع أدلة الإثبات:

يكون المراجع مستقلاً في مجال الفحص إذا تحرر من أية ضغوطات أو تدخل في عملية اختيار العينات والمفردات التي ستخضع لعملية الاختبار والفحص، وتمكّن من الإطلاع بحرية على أية سجلات ومستندات يراها ضرورية، وإذا تمت الإجابة عن أي سؤال يوجهه حول عمليات الشركة أو المعالجة المحاسبية المستخدمة وكذلك إجراء الجرد الفجائي للأصول الخاضعة للمراجعة، والقيام بأية إجراءات للتأكد من سلامة النظام المحاسبي ونظام الرقابة الداخلية المطبق.

3- الاستقلال في مجال إعداد تقرير المراجعة:

إن قيام المراجع بإعداد تقرير المراجعة باستقلالية يمنع الإدارة من محاولة خداع المساهمين من خلال إعداد قوائم مالية مضللة، أو غير كاملة. ويتمثل الاستقلال عند إعداد التقرير في عدم وجود أي تدخل، أو ضغط من قبل العميل بهدف تعديل التقرير بأن يتم استبعاد أو إضافة، أو تعديل أية فقرة، أو عبارة يتضمنها التقرير بقصد التأثير على إظهار الحقائق، أو التأثير على رأي المراجع النهائي.

من العرض المختصر لأبعاد الاستقلالية يتضح أهمية ظهور المراجع بمظهر الاستقلالية في كل مراحل المراجعة حتى وإن كان مستقلاً استقلالاً حقيقياً، وذلك ليحوز تقريره على ثقة مستخدمي البيانات المالية المراجعة من قبله.

المطلب الثاني

لجان المراجعة ودورها في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي

يعتبر مفهوم الاستقلالية مفهوم نسبي، وذلك نظراً لطبيعة عمل المراجعة، والتي تتطلب من المراجع أن يكون على اتصال دائم مع إدارة الشركة محل المراجعة للحصول على المستندات المؤيدة لحدوث العمليات، وللحصول على أتعابه.

ونظراً لعدم القدرة على تحقيق الاستقلالية المطلقة بالنسبة للمراجع، فقد سعت المنظمات المهنية والعديد من الكُتّاب المهتمين بمهنة المراجعة إلى إيجاد العديد من السبل التي تعمل على تدعيم استقلالية المراجع الخارجي. وتتمثل سبل تدعيم استقلالية المراجع الخارجي في العوامل التي تزيد من درجة استقلاليته

وتؤثر إيجاباً عليها. وأهم هذه السبل إنشاء لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة.

أولاً- مفهوم لجان المراجعة:

يعتبر استخدام أسلوب لجان المراجعة من أهم الوسائل الحديثة التي تُتبع لتدعيم وتعزيز استقلالية المراجع الخارجي، ومراقبة عملية إعداد التقارير المالية والإفصاح لحملة الأسهم، والتأكد من مصداقيتها.

وتعرّف لجنة المراجعة بأنها لجنة منبثقة من مجلس إدارة الشركة، وتتكون من أعضاء غير تنفيذيين لديهم الخبرة في مجال المحاسبة والمراجعة، وتكون اللجنة مسؤولة عن الإشراف على عملية إعداد القوائم المالية، ومراجعة المبادئ والسياسات المحاسبية، ومراجعة وظيفتي المراجع الخارجي والمراجع الداخلي ومراجعة الالتزام بحوكمة الشركات (سليمان، 2006، ص.142).

كما يمكن تعريف لجان المراجعة بأنها عبارة عن إحدى اللجان الرئيسية التي تتبع مجلس الإدارة، والتي يمكن أن تدعم موضوعية ومصداقية إعداد التقارير المالية، كما يمكن أن تساعد المدراء التنفيذيين في الوفاء بمسؤولياتهم، وتدعم استقلالية المراجعين وتحسّن من أعمال المراجعة، بالإضافة إلى أنها تساعد في إيجاد نوع من الرقابة من قِبل المساهمين على الإدارة، ويمكن اعتبارها أداة مفيدة لمجلس الإدارة في مراقبة أداء الشركة، وتسيير نشاطها (السقا، وطه، 2002، ص.197) .

ثانياً-وظائف لجان المراجعة:

- تتمثل أهم الوظائف التي تقوم بها لجان المراجعة في الآتي (الأهدل، ص.84):
- 1- الاشتراك في اختيار المراجع الخارجي، وتحديد أتعابه، وعزله، والنظر في كافة البنود المتعلقة بواجباته واستقلاليتته، ومناقشة أي اختلاف في وجهات النظر بينه وبين الإدارة.
 - 2- فحص برنامج المراجعة لتحديد نطاقه، ومناقشة المراجعين الخارجيين في الأمور التي تتطلب إيضاحات منهم.
 - 3- التحقق من مدى كفاية هيكل الرقابة الداخلية، ومتابعة ما تم تصحيحه من أوجه قصور فيه.
 - 4- فحص برنامج العمل الذي وضعته الشركة ومقارنته مع معايير الأداء.
 - 5- فحص نتائج المراجعة الداخلية والخارجية قبل عرضها على مجلس الإدارة.
 - 6- الاشتراك مع مجلس الإدارة في الإشراف على وظيفة المراجعة الداخلية.
 - 7- تنسيق العمل بين المراجعين الداخليين والخارجيين.
 - 8- تقييم أداء الإدارة المالية والمراجعين الداخليين والخارجيين.
 - 9- تدعيم استقلالية المراجعين الداخليين والخارجيين، ورفع كفاءة وفعالية المراجعة الخارجية.

وقد توصلت إحدى الدراسات (الأهدل، ص. 85) إلى أنّ لجان المراجعة المستقلة عن الشركة لها دور مهم في تدعيم جودة المراجعة، وذلك من خلال قيامها بتدعيم استقلالية المراجع الخارجي وحمايته من أي تدخل، أو ضغوط من قبل الإدارة، ومساعدة المراجع في الكشف عن الأخطار المهمة نسبياً، والحصول على الدعم، والتأييد الكافي في حالة حدوث خلاف جوهري، أو نزاع مهم حول مسائل فنية في المحاسبة والمراجعة.

ثالثاً-معايير لجان المراجعة:

حدّدت المنظمات والهيئات المهنية بعض المعايير الأساسية التي يجب توافرها حتى تؤدي لجان

المراجعة دورها بفاعلية، وأن هذه المعايير قد تختلف باختلاف طبيعة الشركات وحجمها، وتمثل أهم المعايير الأساسية لتحقيق الفاعلية في عمل لجان المراجعة في الآتي (جاسم، والصقر، مرجع سابق، ص. 198-202):

1- استقلالية أعضاء لجان المراجعة :

أوجبت الجمعية القانونية للمحاسبين القانونيين **AICPA** تنظيم لجان المراجعة لتكون لجنة دائمة تابعة لمجلس الإدارة، تتكون من أعضاء غير تنفيذيين غير مرتبطين مع الشركة بأية علاقة قد تؤثر على استقلاليتهم عن الشركة وإدارتها، وأن يكونوا من ذوي القدرة على ممارسة التقدير والحكم بشكل مستقل عن الإدارة. وقد وضعت إحدى اللجان الأمريكية تعريفاً للاستقلالية بالنسبة للأعضاء الذين ينضمون إلى لجان المراجعة، حيث أوضحت أن أعضاء لجنة المراجعة يتم اعتبارهم مستقلين إذا لم تكن لديهم أية علاقة بينهم وبين إدارة الشركة من شأنها أن تؤثر عليهم في أداء واجباتهم.

وتتمثل شروط المدير التنفيذي (المستقل) في الآتي :

1. أن لا يكون من حملة أسهم الشركة الذين لهم السيطرة والقدرة العالية على التأثير على إدارة الشركة بشكل مباشر .
2. أن لا يكون حالياً أو خلال السنوات المالية الثلاث الماضية موظفاً في الشركة أو إحدى الشركات التابعة بوظيفة لها أي شكل من أشكال الصلاحيات التنفيذية .
- ج- أن لا يكون له علاقة عائلية مباشرة مع أحد الموظفين ذوي الصلاحيات التنفيذية في الشركة حالياً أو خلال السنوات المالية الثلاث الماضية.
- د- أن لا يكون أحد المستشارين الفنيين للشركة.
- هـ- أن لا يكون أحد المتعاقدين الأساسيين مع الشركة .
- و- ليس لديه علاقات تجارية أو أية علاقات أخرى قد تؤثر على قدرته في التصرف بصورة مستقلة.
- ز- ألا يشارك في عضوية لجنة المراجعة لأكثر من شركة واحدة تمارس ذات النشاط فضلاً عن ذلك ألا يكون من أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيين في الشركة، وأن لا يجمع إلى جانب عضويته في لجنة المراجعة عضوية أية لجنة أخرى منبثقة عن مجلس الإدارة.

ويرى البعض (Windram، 2004، p 195، Song and) أنّ فاعلية لجنة المراجعة تكمن في استقلالية جميع أعضائها، وعليه يجب أن يتوافر لها خاصية الاستقلال عن مجلس الإدارة الذي يقوم بتشكيلها ويتولى بمفرده اختيار أعضائها.

2- الخبرة والمعرفة لدى أعضاء لجنة المراجعة:

إنّ الخبرة والمعرفة العلمية من الشروط الواجب توافرها في أعضاء لجان المراجعة لأنّ ذلك يساهم في زيادة فاعلية لجان المراجعة، وأنّ العديد من المشاكل المحاسبية التي ينبغي على لجان المراجعة إيجاد الحلول المناسبة لها تعتمد على الحكم الشخصي والذي يتأثر بمستوى الخبرة، كما أنّ الخبرة والمعرفة العلمية تدعم استقلالية أعضاء لجان المراجعة ويجب على مجالس الإدارة في الشركات أن تحدد مجموعة من المؤهلات والكفاءات التي يجب توافرها في أعضاء لجنة المراجعة حسب طبيعة الشركة، وحجمها والمسؤوليات الملقاة على عاتق لجنة المراجعة في تلك الشركة. وبشكل عام يجب أن يكون من بين أعضاء لجنة المراجعة من يتوفر لديهم الخبرة والدراية والمعرفة بالأمر المحاسبية والمالية.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية حدد قانون (Sarbanes Oxley) بعض المتطلبات الواجب توافرها في عضو لجنة المراجعة وأهمها ما يلي:

أ- أن يكون مراجعاً خارجياً أو محاسباً سابقاً، أو حاصلاً على شهادة علمية في مجال المحاسبة والمراجعة.

ب- أن يكون لديه دراية كاملة بالمبادئ المحاسبية المتعارف عليها.

ج- أن يكون لديه الخبرة في إجراءات عملية المراجعة التي يقوم بها المراجع الخارجي.

د- أن يكون لديه دراية بطبيعة المسؤوليات الملقاة على عاتق لجنة المراجعة.

3- تشكيلة أعضاء لجنة المراجعة:

يختلف عدد أعضاء لجنة المراجعة من شركة إلى أخرى، ومن دولة إلى أخرى، وذلك وفقاً لحجم مجلس الإدارة، وحجم الشركة، وطبيعة نشاطها بشرط أن يكون عدد الأعضاء كافياً بحيث يجمع كل الخبرات والقدرات التي تساعد اللجنة في القيام بمهامها. ويتراوح العدد الأمثل بين ثلاثة وخمسة وسبعة أعضاء، كما أنّه من الضروري إجراء تبديل في أعضاء لجان المراجعة في حالة عدم رغبة العضو في الاستمرار في عمل اللجنة، أو في حالة وجود أي سبب يتطلب إجراء التغيير في أعضاء اللجان مع مراعاة الموازنة بين إضافة خبرات

وإمكانيات جديدة للجنة وبين المحافظة على ما اكتسبه الأعضاء السابقين من خبرة في عمل اللجنة.

4- التحديد الواضح لحقوق وواجبات لجنة المراجعة:

يجب تحديد حقوق وواجبات لجنة المراجعة بصورة واضحة حتى تقوم بمهامها بفاعلية، وبحيث لا يحدث أي تعارض أو تداخل بين عمل اللجنة، وأعمال الأجهزة التنفيذية في الشركة.

ويجب الإفصاح عن لجان المراجعة، وعن مسؤولياتها وصلاحياتها لأن الإفصاح المناسب عن لجنة المراجعة في الشركة، وأنشطتها وطبيعتها علاقتها مع مراجعي الشركة، وإدارة الشركة له تأثير في زيادة ثقة المستثمرين في جودة القوائم المالية، لأن وجود تقرير لجنة المراجعة ضمن التقارير المالية للشركة يعطي المستثمرين فهماً أفضل لمدى الدور الرقابي الذي تقوم به لجنة المراجعة في عملية إعداد التقارير المالية.

5- اجتماع لجنة المراجعة :

يتم تحديد عدد مرات اجتماع لجنة المراجعة على أساس حجم مسؤوليات اللجنة، وطبيعة الظروف

التي تعيشها الشركة. ويعتبر عدد المرات التي تجتمع فيها لجنة المراجعة خلال العام من الأمور التي تؤثر في فاعلية لجنة المراجعة. كما يعتبر عدم اجتماع لجنة المراجعة بشكل دوري دليل على عدم فاعلية اللجنة.

ويجب وضع خطة مسبقة لعدد اجتماعات لجنة المراجعة، ومواعيد هذه الاجتماعات خلال السنة، لأن ذلك يعزز من فاعلية أداء لجنة المراجعة، ويُعد مقياساً مهماً على مقدرة اللجنة على القيام بمهامها على أكمل وجه.

من العرض السابق يتبين لنا أهمية وجود لجان المراجعة في الشركات المساهمة باعتبارها تساهم في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي والمراجع الداخلي على حد سواء، كما أنها تعمل على توفير الثقة والمصداقية في البيانات المنشورة في القوائم المالية لمستخدمي هذه البيانات، بالإضافة إلى مساعدة الإدارة في أداء مهامها بشرط العمل وفق المعايير الأساسية حتى تحقق لجان المراجعة الأهداف المتوقعة من تشكيلها.

المبحث الثاني الدراسة الميدانية

تتاول المبحث الأول من هذا البحث الجانب النظري، حيث تمّ عرض استقلالية المراجع الخارجي من حيث المفهوم والأبعاد، ولجنة المراجعة ودورها في تعزيز استقلالية المراجع الخارجي.

ويستعرض هذا المبحث الجانب العملي، حيث يتناول منهج البحث العلمي للبحث، مجتمع وعينة البحث، أداة البحث، تحليل معلومات وبيانات البحث واختبار فرضيته، وذلك على النحو التالي:

أولاً- المنهج العلمي للبحث:

للإجابة على إشكالية البحث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره مناسباً لمثل هذه البحوث، حيث لا يقف هذا المنهج عند مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة وإنما يتعدى ذلك إلى محاولة التشخيص والتحليل والربط والتفسير لهذه البيانات، وتصنيفها وقياسها، وبيان نوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها واستخلاص النتائج منها، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة.

وقد تمّ جمع المعلومات والبيانات لتغطية الجانبين النظري والعملي من مصادر أولية، ومصادر ثانوية على النحو التالي:

1- مصادر أولية: قامت الباحثة بدراسة ميدانية لجمع البيانات من خلال استبانة تمّ إعدادها لهذا الغرض، وتمّ تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي Statistical Package for Social Science (SPSS) .

2- مصادر ثانوية: تمثلت في الكتب والرسائل العلمية، والدوريات المنشورة والاستعانة بشبكة المعلومات الدولية.

ثانياً- أساليب جمع المعلومات والبيانات:

لجمع بيانات البحث تمّ استخدام الأسلوب الكمي متمثلاً في الاستبانة لأنها الأداة الأنسب لهذا البحث، لما لها من إيجابيات من أهمها إمكانية توزيع أكبر عدد من الاستبانات في وقت قصير وتكلفة منخفضة، خاصة عندما يتواجد المشاركين في البحث في أماكن متفرقة ومتباعدة، وذلك باستخدام البريد الإلكتروني.

ثالثاً-تصميم ومحتوى الاستبانة:

قامت الباحثة بتصميم الاستبانة لجمع المعلومات والبيانات من عينة البحث استناداً إلى تساؤل وهدف وفرضية البحث. وقد تمّ تقسيم الاستبانة إلى قسمين على النحو التالي:
القسم الأول-المعلومات العامة (الديموغرافية):

يتعلق هذا القسم بخصائص عينة البحث من جوانب شخصية مثل سنوات الخبرة، والمؤهل الأكاديمي والتخصص العلمي.

القسم الثاني-الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث:

تمّ تخصيص هذا القسم لمعرفة آراء وتصورات المشاركين في البحث حول دور إنشاء لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة على استقلالية المراجع الخارجي، وذلك لاختبار فرضية البحث.

وقد تمّ استخدام ما يعرف بالقياس الترتيبي Ordinal Scale، وذلك باستخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) ذي النقاط الخمس، وهو مقياس فئوي مكون من خمس درجات لتحديد درجة موافقة عينة البحث على كل فقرة من فقرات الاستبانة، وتحويلها إلى بيانات كمية حتى يمكن قياسها إحصائياً.

والجدول رقم (1) التالي يبين مقياس ليكرت لتحديد مستوى الموافقة.

جدول رقم (1)

مقياس تحديد مستوى درجة الموافقة

مستوى الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
درجة الموافقة	5	4	3	2	1

رابعاً-مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في الفئات التالية :

1-المراجعون الخارجيون أعضاء نقابة المحاسبين والمراجعين الليبيين المعتمدين في مصرف ليبيا المركزي

والبالغ عددهم 134 مراجع خارجي.

2-المراجعون الخارجيون أعضاء نقابة المحاسبين والمراجعين الليبيين، المعتمدين في سوق الأوراق المالية الليبي، والبالغ عددهم 25 مراجع خارجي.

3-المراجعون الخارجيون أعضاء ديوان المحاسبة في الإدارة العامة طرابلس، والبالغ عددهم 187 مراجع خارجي.

وقد تمَّ اختيار عينة عشوائية من كل فئة من فئات مجتمع البحث على النحو التالي:
1-تمَّ توزيع عدد 15 استبانة على المراجعين الخارجيين المعتمدين في سوق الأوراق المالية الليبي، وقد تمَّ استرداد الاستبانات بالكامل.

2-تمَّ توزيع عدد 50 استبانة على المراجعين الخارجيين المعتمدين في مصرف ليبيا المركزي. وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة 48 استبانة.

3-تمَّ توزيع عدد 145 استبانة على المراجعين الخارجيين أعضاء ديوان المحاسبة (الإدارة العامة طرابلس). وبلغ عدد الاستبانات المستردة 45 استبانة.

خامساً-توزيع وجمع الاستبانة:

تمَّ توزيع الاستبانة من خلال التوزيع باليد، فضلاً عن التسليم بالبريد الإلكتروني نظراً لبعدها المسافة، والجدول التالي رقم (2) يبين عدد الاستبانات الموزعة، وعدد الاستبانات المستردة:

الجدول رقم (2)

عدد الاستبانات الموزعة والمستردة من فئات عينة البحث

المجموع	المراجعون أعضاء ديوان المحاسبة في الإدارة العامة طرابلس	المراجعون المعتمدون في مصرف ليبيا المركزي	المراجعون المعتمدون في سوق الأوراق المالية الليبي	استبانات البحث
210	145	50	15	الاستبانات الموزعة
108	45	48	15	الاستبانات المستردة
%51.42	%31.01	%96	%100	نسبة الاستجابة

وقد تمَّ استبعاد عدد استبانة واحدة، وذلك بعد المراجعة الإلكترونية ليصبح عدد الاستبانات الجاهزة للتحليل 107 استبانة.

سادساً- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمَّ استخدام الأدوات والمقاييس الإحصائية الملائمة لمعالجة البيانات وتفسيرها وتحليلها، واختبار فرضية البحث، وذلك باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social من خلال جهاز الحاسوب، وبمساعدة برنامج (Excel) على النحو التالي:

1- الأساليب الإحصائية الوصفية: الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الارتباط، معامل الاختلاف.

2- أساليب الإحصاء الاستدلالية: لاختبار ثبات الاستبانة واختبار مصداقيتها تمَّ استخدام معامل المصدقية كرونباخ ألفا، فضلاً عن استخدام معامل ثبات جثمان. ولاختبار فرضية البحث تمَّ استخدام اختبار T للعينة الواحدة، واختبار F تحليل التباين الأحادي الإتجاه (ANOVA) .

سابعاً- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

تمَّ اختبار ثبات وصدق الاستبانة على النحو التالي:

1- اختبار صدق الاستبانة: قامت الباحثة بالتأكد من صدق المحتوى (الصدق الظاهري)

للاستبانة والتأكد من صدق التجانس (الاتساق الداخلي) للاستبانة كما يلي:

أ- صدق المحتوى (الصدق الظاهري): لضمان صدق المحتوى قامت الباحثة بمراجعة أهم الدراسات السابقة ذات العلاقة، حيث تمَّ إعداد المسودة الأولى للاستبانة وعرضها على مجموعة من المتخصصين في مجال المحاسبة وإدارة الأعمال والإحصاء التطبيقي، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم ومن ثمَّ تمَّ إعداد الاستبانة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات اللازمة.

ب- صدق التجانس (الاتساق الداخلي): تمَّ حساب الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال

معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الفرضية والدرجة الكلية للفرضية نفسها.

والجدول رقم (3) التالي يبين قياس الاتساق الداخلي:

الجدول رقم (3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (الفرضية) والدرجة الكلية للمحور

الدالة الإحصائية	معامل ارتباط بيرسون	العدد	الفقرة
*0.000	0.623	107	1 وجود لجنة مراجعة بشرط أن تعقد أكثر من ثلاثة اجتماعات في السنة يدعم استقلالية المراجع الخارجي.
*0.000	0.757	107	2 تكوين لجنة المراجعة من أعضاء مستقلين من غير أعضاء مجلس الإدارة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي.
*0.000	0.728	107	3 قيام لجنة المراجعة بإعداد تقرير لجنة المراجعة الإلزامي والذي يبين الأنشطة والإجراءات التي قامت بها خلال السنة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي.
*0.000	0.768	107	4 قيام لجان المراجعة بتعيين المراجع، وإعادة تعيينه، وعزله يساهم في تقليص سلطة إدارة العميل على المراجع وهذا يدعم استقلاليته.
*0.000	0.841	107	5 قيام لجان المراجعة بمنع حدوث الضغوط التي قد يمارسها العميل على المراجع وهذا يدعم استقلاليته.
*0.000	0.845	107	6 قيام لجان المراجعة بتحديد أتعاب المراجع الخارجي بشكل نزيه يدعم استقلاليته.
*0.000	0.749	107	7 قيام لجان المراجعة بمتابعة تنفيذ خطة المراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي.
*0.000	0.759	107	8 وجود أكثر من عضو من أعضاء لجنة المراجعة من المتخصصين في مجال المحاسبة والمراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي.
*0.000	0.821	107	9 مساعدة لجان المراجعة المراجع الخارجي في الحصول على الدعم والتأييد في حالة حدوث خلاف جوهري حول مسائل فنية في المحاسبة والمراجعة يدعم استقلاليته.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

2-اختبار ثبات الاستبانة: اتبعت الباحثة القياس الإحصائي لاختبار ثبات الاستبانة، وذلك من خلال كرونباخ ألفا. وتكون الاستبانة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من 60%، ومقبولاً إذا كانت القيمة من 70% إلى أقل من 80%، أما إذا كانت القيمة أكبر من

أو يساوي 80%، فإنَّ ذلك يشير إلى أنَّ الاستبانة ذات ثبات ممتاز، وكلما اقترب المقياس من 100% فإنَّ النتائج الخاصة بالاختبار تعتبر أفضل. وقد تمَّ احتساب معامل ألفا للاستبانة فكانت قيمته (92.2%)، وهي قيمة ثبات عالية جداً، ومقبولة في العرف الإحصائي.

ثامناً-التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضية البحث:

1-تحليل المعلومات العامة (الديموغرافية)

تمَّ تحليل المعلومات العامة (الخصائص) لعينة البحث، والمتمثلة في المؤهل العلمي، والتخصص العلمي، وسنوات الخبرة على النحو الآتي:

يبين الجدول التالي رقم (4) تصنيف المشاركين في البحث حسب الخصائص العامة:

الجدول رقم (4)

المتغير (الخاصية)	البيان	العدد	النسبة%
المؤهل الأكاديمي	-دبلوم عالي	6	5.6%
	-بكالوريوس	54	50.5%
	-ماجستير	36	33.6%
	-دكتوراه	11	10.3%
التخصص العلمي	محاسبة ومراجعة	103	96%
	-تمويل ومصارف	4-	3.7%
سنوات الخبرة	-من 5 إلى أقل من 10 سنوات	12-	11.2%
	-من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	15-	14%
	- من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	31-	29%
	- من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة	15-	14%
	- من 25 سنة فأكثر.	34-	31.8%
الإجمالي	107 لكل متغير		100% لكل متغير

من خلال الجدول رقم (4) يتضح الآتي:

أ-بخصوص المؤهل العلمي: يُلاحظ أنَّ النسبة الأعلى من العينة هم من حملة الشهادة الجامعية والتي بلغت 50.5%، ويليهما نسبة حملة شهادة الماجستير 33.3%، ثمَّ نسبة حملة شهادة الدكتوراه 10.3%، وكانت النسبة الأقل 5.6% لحملة الدبلوم العالي، ممَّا يعني توافر المؤهل العلمي المناسب في أفراد عينة البحث ومن ثمَّ قدرتهم على فهم فقرات الاستبانة.

ب- بخصوص التخصص العلمي: يتضح أنّ النسبة الأعلى 96.3% من المتخصصين في المحاسبة، وأنّ نسبة 3.7% من المتخصصين في التمويل والمصارف، وهي نسبة ضئيلة جداً ممّا يشير إلى توافر التخصص العلمي المطلوب في غالبية أفراد عينة البحث، وبالتالي فهمهم لما ورد في فقرات الاستبانة والإجابة بدقة عن أسئلتها.

ج- بخصوص سنوات الخبرة: يتبين أنّ أعلى نسبة 31.8% من عينة البحث وصلت سنوات خبرتهم إلى 25 سنة فأكثر، ويليهما نسبة 29% تمتد سنوات خبرتهم من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة، ونسبة 14% من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة، ونسبة 14% من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، وعليه فإنّ نسبة 88.8% من المشاركين في البحث تزيد سنوات خبرتهم عن العشر سنوات، ممّا يشير إلى ارتفاع سنوات الخبرة العملية، وبالتالي القدرة على فهم فقرات الاستبانة والإجابة بدقة عن أسئلة الاستبانة.

2- التحليل الإحصائي لبيانات البحث

بعد جمع بيانات البحث، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تمّ إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وفي هذا الجزء أعطيت الإجابة "غير موافق جداً" درجة واحدة، "غير موافق" درجتين، وأعطيت الإجابة "محايد" 3 درجات، 4 درجات للإجابة "موافق"، فيما أعطت الإجابة "موافق جداً" 5 درجات. وقد استخدمت الباحثة اختبار T للعينة الواحدة One Sample T-Test، وذلك لاختبار فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء المشاركين في البحث على محتوى كل فقرة، والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح لكل فقرة من فقرات المحور والانحراف المعياري له، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية)، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد عينة البحث موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أكبر من 3، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أنّ أفراد عينة البحث غير موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أصغر من 3، وتكون آراء أفراد عينة البحث محايدة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05.

وقد قامت الباحثة بدراسة فقرات الفرضية (يساهم إنشاء لجان المراجعة في الشركات محل المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي في ليبيا)، حيث يتبين من خلال

البيانات الواردة بالجدول رقم (5) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في البحث حول المحور، وكذلك الجدول رقم (6) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في البحث حول نفس المحور، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

1/ وجود لجنة مراجعة بشرط أن تعقد أكثر من ثلاثة اجتماعات في السنة يدعم استقلالية المراجع الخارجي: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (5)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة "موافق" وتساوي **55.1%**، وتليها نسبة الإجابة "موافق بشدة" وتساوي **26.2%**، ويتضح من بيانات الجدول رقم (6)، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة **4.00** بانحراف معياري **0.836**، فيما كانت إحصاءة الاختبار **12.380** بدلالة إحصائية **0.000**، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية **0.05**، وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من **3**، ممّا يشير إلى أنّ المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أنّ: "وجود لجنة مراجعة بشرط أن تعقد أكثر من ثلاثة اجتماعات في السنة يدعم استقلالية المراجع الخارجي".

2/ تكوين لجنة المراجعة من أعضاء مستقلين من غير أعضاء مجلس الإدارة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (5)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة "موافق" وتساوي **51.4%**، وتليها نسبة الإجابة "موافق بشدة" وتساوي **34.6%**، ويتضح من بيانات الجدول رقم (6)، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة **4.17** بانحراف معياري **0.758**، فيما كانت إحصاءة الاختبار **15.933** بدلالة إحصائية **0.000**، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية **0.05**، وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من **3**، ممّا يشير إلى أنّ المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أنّ "تكوين لجنة المراجعة من أعضاء مستقلين من غير أعضاء مجلس الإدارة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي".

3/ قيام لجنة المراجعة بإعداد تقرير لجنة المراجعة الإلزامي والذي يبين الأنشطة والإجراءات التي قامت بها خلال السنة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (5)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة "موافق" وتساوي **53.3%**، وتليها نسبة الإجابة "موافق بشدة" وتساوي **30.8%**، ويتضح من بيانات الجدول رقم (6)، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة **4.12** بانحراف معياري **0.736**، فيما كانت إحصاءة الاختبار **15.762** بدلالة إحصائية **0.000**، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية **0.05**، وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من **3**، ممّا يشير إلى أنّ المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أنّ: "قيام لجنة المراجعة بإعداد تقرير لجنة المراجعة الإلزامي والذي يبين الأنشطة والإجراءات التي قامت بها خلال السنة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي".

الجدول رقم (5)
التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات المحور (الفرضية)

		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق مطلقاً	X6	
107	28	59	13	6	1	العدد	وجود لجنة مراجعة بشرط أن تعقد أكثر من ثلاثة اجتماعات في السنة يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	1
100.0	26.2	55.1	12.1	5.6	0.9	النسبة %		
107	37	55	11	4	0	العدد	تكوين لجنة المراجعة من أعضاء مستقلين من غير أعضاء مجلس الإدارة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	2
100.0	34.6	51.4	10.3	3.7	0.0	النسبة %		
107	33	57	14	3	0	العدد	قيام لجنة المراجعة بإعداد تقرير لجنة المراجعة الإلزامي والذي يبين الأنشطة والإجراءات التي قامت بها خلال السنة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	3
100.0	30.8	53.3	13.1	2.8	0.0	النسبة %		
107	31	50	16	10	0	العدد	قيام لجان المراجعة بتعيين المراجع، وإعادة تعيينه، وعزله يساهم في تقليص سلطة الإدارة على المراجع الخارجي وهذا يدعم استقلاليته.	4
100.0	29.0	46.7	15.0	9.3	0.0	النسبة %		
107	39	54	11	3	0	العدد	قيام لجان المراجعة بمنع حدوث الضغوط التي قد يمارسها العميل على المراجع وهذا يدعم استقلاليته.	5
100.0	36.4	50.5	10.3	2.8	0.0	النسبة %		
107	35	48	18	6	0	العدد	قيام لجان المراجعة بتحديد أتعاب المراجع بشكل نزيه يدعم استقلاليته.	6
100.0	32.7	44.9	16.8	5.6	0.0	النسبة %		
107	38	47	16	6	0	العدد	قيام لجان المراجعة بمتابعة تنفيذ خطة المراجعة بدعم استقلالية المراجع الخارجي.	7
100.0	35.5	43.9	15.0	5.6	0.0	النسبة %		
107	52	43	10	2	0	العدد	وجود أكثر من عضو من أعضاء لجنة المراجعة من المتخصصين في مجال المحاسبة والمراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	8
100.0	48.6	40.2	9.3	1.9	0.0	النسبة %		
107	42	51	11	3	0	العدد	مساعدة لجان المراجعة المراجع الخارجي في الحصول على الدعم والتأييد في حالة حدوث خلاف جوهري حول مسائل فنية في المحاسبة والمراجعة يدعم استقلاليته.	9
100.0	39.3	47.7	10.3	2.8	0.0	النسبة %		

الجدول رقم (6)

المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المحور السادس

الاتجاه الاسناد	الدلالة الإحصائية	إحصاءة الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرة	X06
موافق	* 0.000	12.380	0.836	4.00	وجود لجنة مراجعة بشرط أن تعقد أكثر من ثلاثة اجتماعات في السنة يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	1
موافق	* 0.000	15.933	0.758	4.17	تكوين لجنة المراجعة من أعضاء مستقلين من غير أعضاء مجلس الإدارة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	2
موافق	* 0.000	15.762	0.736	4.12	قيام لجنة المراجعة بإعداد تقرير لجنة المراجعة الإلزامي والذي يبين الأنشطة والإجراءات التي قامت بها خلال السنة يمكن أن يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	3
موافق	* 0.000	10.899	0.905	3.95	قيام لجان المراجعة بتعيين المراجع، وإعادة تعيينه، وعزله يساهم في تقليص سلطة الإدارة على المراجع وهذا يدعم استقلاليته.	4
موافق	* 0.000	16.936	0.736	4.21	قيام لجان المراجعة بمنع حدوث الضغوط التي قد يمارسها العميل على المراجع الخارجي وهذا يدعم استقلاليته.	5
موافق	* 0.000	12.723	0.851	4.05	قيام لجان المراجعة بتحديد أتعاب المراجع بشكل نزيه يدعم استقلاليته.	6
موافق	* 0.000	13.265	0.853	4.09	قيام لجان المراجعة بمتابعة تنفيذ خطة المراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	7
موافق	* 0.000	19.199	0.730	4.36	وجود أكثر من عضو من أعضاء لجنة المراجعة من المتخصصين في مجال المحاسبة والمراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي.	8
موافق	* 0.000	17.081	0.747	4.23	مساعدة لجان المراجعة المراجع في الحصول على الدعم والتأييد في حالة حدوث خلاف جوهري حول مسائل فنية في المحاسبة والمراجعة يدعم استقلاليته.	9

* دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05

قيام لجان المراجعة بتعيين المراجع، وإعادة تعيينه، وعزله يساهم في تقليص سلطة الإدارة على المراجع وهذا يدعم استقلاليته: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (1)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة " موافق " وتساوي 46.7%، وتليها نسبة الإجابة " موافق بشدة " وتساوي 29.0%، ويتضح من بيانات الجدول رقم (2)، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 3.95 بانحراف معياري 0.905، فيما كانت إحصاءة الاختبار 10.899 بدلالة إحصائية 0.000، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من 3، ممّا يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أن " قيام لجان المراجعة بتعيين المراجع، وإعادة تعيينه، وعزله يساهم في تقليص سلطة الإدارة على المراجع وهذا يدعم استقلاليته".

15 قيام لجان المراجعة بمنع حدوث الضغوط التي قد يمارسها العميل على المراجع وه: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (5)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة " موافق " وتساوي 50.5%، وتليها نسبة الإجابة " موافق بشدة " وتساوي 36.4%، ويتضح من بيانات الجدول رقم (6)، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 4.21 بانحراف معياري 0.736، فيما كانت إحصاءة الاختبار 16.936 بدلالة إحصائية 0.000 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من 3، ممّا يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أن: " قيام لجان المراجعة بمنع حدوث الضغوط التي قد يمارسها العميل على المراجع وهذا يدعم استقلاليته".

16 قيام لجان المراجعة بتحديد أتعاب المراجع بشكل نزيه يدعم استقلاليته: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (5)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة " موافق " وتساوي 44.9%، وتليها نسبة الإجابة " موافق بشدة " وتساوي 32.7%، ويتضح من بيانات الجدول رقم (6)، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 4.05 بانحراف معياري 0.851، فيما كانت إحصاءة الاختبار 12.723 بدلالة إحصائية 0.000، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من 3، ممّا يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أن: " قيام لجان المراجعة بتحديد أتعاب المراجع بشكل نزيه يدعم استقلاليته".

17 قيام لجان المراجعة بمتابعة تنفيذ خطة المراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (5)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة " موافق " وتساوي 43.9%، وتليها نسبة الإجابة " موافق بشدة " وتساوي 35.5%، ويتضح من بيانات الجدول رقم (6)، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 4.09 بانحراف معياري 0.853، فيما كانت إحصاءة الاختبار 13.265 بدلالة إحصائية 0.000 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من 3، ممّا يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أن: " قيام لجان المراجعة بمتابعة تنفيذ خطة المراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي".

8- وجود أكثر من عضو من أعضاء لجنة المراجعة من المتخصصين في مجال المحاسبة والمراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (5)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة "موافق" وتساوي 40.2%، وتليها نسبة الإجابة "موافق بشدة" وتساوي 48.6%، ويتضح من بيانات الجدول رقم (6)، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 4.36 بانحراف معياري 0.370، فيما كانت إحصاءة الاختبار 19.199 بدلالة إحصائية 0.000، وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.05، وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من 3، ممّا يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أن: " وجود أكثر من عضو من أعضاء لجنة المراجعة من المتخصصين في مجال المحاسبة والمراجعة يدعم استقلالية المراجع الخارجي".

9/ مساعدة لجان المراجعة المراجع في الحصول على الدعم والتأييد في حالة حدوث خلاف جوهرى حول مسائل فنية في المحاسبة والمراجعة يدعم استقلاليته: يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (1)، بأن أعلى نسبة هي الإجابة " موافق " وتساوي 47.7%، وتليها نسبة الإجابة " موافق بشدة " وتساوي 39.3%، ويتضح من بيانات الجدول رقم (2) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 4.23 بانحراف معياري 0.747، فيما كانت إحصاءة الاختبار 17.081 بدلالة إحصائية 0.000 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وأن قيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من 3، ممّا يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أن " مساعدة لجان المراجعة المراجع في الحصول على الدعم والتأييد في حالة حدوث خلاف جوهرى حول مسائل فنية في المحاسبة والمراجعة يدعم استقلاليته".

تاسعاً- اختبار فرضية البحث:

لدراسة دور لجان المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي في ليبيا، والإجابة على التساؤل: ما دور لجان المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي في ليبيا؟ قامت الباحثة باختبار الفرضية الآتية: تكوين لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة في ليبيا يدعم استقلالية المراجع الخارجي.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار T للعينة الواحدة - One Sample T-Test، وذلك للتحقق من صحة هذه الفرضية، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء المشاركين في البحث لهذه الفرضية. والجدول رقم (7) التالي يبين المتوسط الحسابي المرجح للفرضية والانحراف المعياري لها، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية).

الجدول رقم (7)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار T للفرضية

النتيجة	الدالة الإحصائية	إحصاء اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العدد
قبول الفرضية	* 0.000	19.246	0.608	4.13	107

* دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05

نلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (7) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح **4.13** بانحراف معياري مناظر له **0.608**، وأن قيمة إحصاء الاختبار **19.246** بدلالة إحصائية **0.000**، وبما أن هذه القيمة أصغر من مستوى المعنوية **0.05** وقيمة المتوسط الحسابي المرجح أكبر من **3**، ممّا يدل على قبول هذه الفرضية أي قبول الفرض القائل بأن: " تكوين لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة في ليبيا يدعم استقلالية المراجع الخارجي".

النتائج والتوصيات

أولاً-النتائج:

هدف هذا البحث إلى معرفة آراء المشاركين فيه حول دور تكوين لجان مراجعة في الشركات محل المراجعة في ليبيا في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي، وبالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لمحور الاستبانة، واختبار فرضية البحث توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

1-تساهم لجان المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي بشرط أن تتكون من أعضاء مستقلين من غير أعضاء مجلس الإدارة.

2-تساهم لجان المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي بشرط عدم تدخل مجلس الإدارة أو رئيس مجلس الإدارة في تعيين أي من أعضائها، وبشرط أن يكون أكثر من عضو من أعضائها من المتخصصين في مجال المحاسبة والمراجعة، وأن تعقد لجنة المراجعة أكثر من ثلاث اجتماعات في السنة، وينصب الاهتمام على تحديد محاور المناقشة في هذه الاجتماعات.

3-تساهم لجان المراجعة في تدعيم استقلالية المراجع الخارجي بشرط قيامها بواجباتها على أكمل وجه والتي من أهمها؛ إعداد تقرير لجنة المراجعة الإلزامي لتبين الأنشطة والإجراءات

التي قامت بها، وتعيين المراجع الخارجي وتحديد أتعابه بشكل نزيه وتجديد عقده أو عزله، ومساعدته على الدعم والتأييد في حالة حدوث خلاف جوهري حول مسائل فنية في المحاسبة والمراجعة فضلاً عن قيامها بمتابعة تنفيذ خطة المراجعة.

ثانياً-التوصيات:

استناداً إلى نتائج البحث فإنَّ الباحثة توصي بالآتي:

1-إلزام الشركات محل المراجعة في ليبيا بتكوين لجان مراجعة وفق الشروط الواجب توافرها في أعضاء لجان المراجعة، وذلك تدعيماً لاستقلالية المراجع الخارجي فضلاً عن المزايا والخدمات الأخرى التي تحققها لإدارة الشركة والمراجع الخارجي والمراجع الداخلي والمساهمين وأصحاب المصالح.

2- على الجهات المنظمة لمهنة المحاسبة والمراجعة في ليبيا ضرورة الإسراع بوضع معايير مراجعة متكاملة محلية أو اعتماد معايير المراجعة الدولية، وبما يتناسب والبيئة الليبية خاصة فيما يتعلق بمعيار الاستقلالية.

3-الرفع من الكفاءة المهنية للمراجعين الخارجيين، وذلك من خلال التدريب المستمر وفق دورات تدريبية مستمرة ومكثفة داخل وخارج ليبيا لمواكبة أحدث المستجدات المهنية للقيام بأعمالهم بكفاءة.

قائمة المراجع

أولاً-المراجع العربية:

أ-الكتب

1- الألويسي، حازم هاشم، (2003)، الطريق إلى علم المراجعة والتدقيق، الجزء الأول: المراجعة نظرياً، الجامعة المفتوحة، طرابلس.

2-السقا، السيد أحمد، وأبو الخير، مدثر طه (2002)، مشاكل معاصرة في المراجعة، جامعة طنطا، طنطا.

3- زريقات، عمر محمد، وآخرون (2011)، علم تدقيق الحسابات النظري، دار المسيرة للنشر والتوزيع والإعلان، عمّان.

ب-المجلات العلمية:

- 4-الأهدل، عبد السلام سليمان، العوامل المؤثرة على جودة المراجعة الخارجية في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير في المحاسبة نوقشت وأجيزت في جامعة أسيوط، 2008.
- 5-الغنودي، عيسى، دور قواعد الحوكمة الرشيدة في دعم واستقلال مراجعي الحسابات في ليبيا ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الثاني، سنة 2011، متاحة على الموقع: www.damascusuniversity.edu.sy/mag/law.
- 6-جاسم، فاطمة، والصقر، ثامر، تقييم فاعلية لجان المراجعة في المصارف العراقية الأهلية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد الثامن، العدد 30، 2012.
- 7-سليمان، محمد مصطفى (2006)، حوكمة الشركات ومعالجة الفساد المالي والإداري، دراسة مقارنة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 8-قوتة، بكر محمد، الغنودي الصفات الشخصية لمراقب الحسابات في الإسلام، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، العدد 18، سنة 1403.
- ج-الرسائل العلمية:
- 9--السويطي، موسى سلامة، مدى توافر شروط الاستقلالية لمدققي الحسابات الخارجيين في دولة الكويت، رسالة ماجستير في المحاسبة، نوقشت وأجيزت في جامعة الشرق الأوسط، عمّان، 2011.
- 10-العودة الله، علاء فيصل، دور لجان المراجعة في تعزيز استقلالية مراجع الحسابات في سوريا، رسالة ماجستير في مراجعة الحسابات، نوقشت وأجيزت في جامعة دمشق، سنة 2011.
- 11-غنيم، أحمد محمد، مدى توافر شروط الاستقلالية لمدققي الحسابات الخارجيين في دولة الكويت، رسالة ماجستير في المحاسبة، نوقشت وأجيزت في جامعة الشرق الأوسط، عمّان، 2011.

ب-المراجع الأجنبية:

12-Almalhuf, B. A. **Perceptions of Libya external auditor independence** , Unpublished PhD , Dissertation, Liverpool, John Moors University, UK, 2009.

- 13 John Dunn (1995), Auditing Theory Practice, Second Edition,
Prentice Hall
- 14 Song, J and Windram, B.(2004) Benchmarking Audit, Journal of
Auditing, Vol.8, Issue3, Pp 195-205

Weaver, C. (2009). Reading Process Brief edition of reading process and practice. Ohio: Winthro Publisher, INC.

- Bernhardt, E.B. (1991). *Reading Development in a Second Language*. Norwood, NJ: Albex.,
- Brown H. Douglas. (2000). *Principles of Language Learning and Teaching: fourth edition*. New York: Pearson Education.
- Carrell, P.L. (2006). *Introduction: Interactive Approaches to Second Language Reading*. Cambridge University Press, New York.
- Carrell, P.L. (1989). Metacognitive awareness and Second Language Reading. *Modern Language Journal*,73,121.
- Carrell, P.L., and Carson, J.G. (1997). Extensive and Intensive Reading in an EAP Setting. *English for Specific Purposes*.
- Goodman Kenneth S. (1981). Letter to the editors. *Reading Research Quarterly*.
- Grabe, William. (1991). Current developments in second language reading research. *TESOL Quarterly*. 25(3): 275-406.
- Grabe, W., and Stoller, F.L. (2001). *Reading for Academic Purpose: guidelines for ESL/EFL teachers US*: Heinle and Heinle.
- Harmer. J. (2007). *The practice of English Language Teaching*. UK: Pearson Longman.
- Hasan, A.S. (1993). *Methodology of Teaching English*. Syria: Damascus University.
- Hedge Tricia (2003). *Teaching and Learning in the Language Classroom*, UK. OUP.
- Heilman, A.W. Blair, T.R., and Rubly, W.H. (1998). *Principles and practices of Teaching Reading (9th ed)*. Upper Saddle River, N.J: Merrill.
- Hudson T. (2007). *Teaching Second Language Reading*. Oxford: oxford University.
- McMormick, Thomas W. (1988). *Theories of Reading in Dialogue: an interdisciplinary study*. New York: University of America.
- Paran Amos, (1996). Reading in EFL: facts and fictions. *ELT Journal*. 50(1): p25
- Patel and Jain (2008). *English Language Teaching, Methods, tools, and Techniques*. New York: sunrise publisher and distribution.
- Snow, Catherine E. (2002). *Reading for Understanding: toward Research and development Programs in Reading Comprehension*. Santa Monica: Rand.
- Walter, H.C. (2003). *Reading in a Second Language {online}* available: [http:// www.llas.ac.uk/resouces/gbg/1420](http://www.llas.ac.uk/resouces/gbg/1420).

competence, materials such as train schedule, newspaper articles, and travel become appropriate classroom materials, because reading then is one way communicative competence is developed.

Strategies for Improving Reading Skills

Language instructors are always frustrated by the fact that students do not automatically transfer the strategies they use when reading in their native language to reading in a language they are learning. Instead, they seem to think reading means starting at the beginning and going word by word, stopping to look up every unknown vocabulary item, until they reach the end. One of the most important functions of the language instructor is to help students move past this idea.

Effective language instructors show students how they can adjust their reading behavior to deal with a variety of situations, and reading purposes. They help students develop a set of reading strategies and match appropriate strategies to each reading situation. Strategies that can help students read more effectively include:

Previewing: This includes reviewing titles, section heading, and photo captions to get a sense of the structure and content of a reading selection.

Predicting: This includes using knowledge of the subject matter to make predictions about content and vocabulary and check comprehension; by using knowledge of the text type and purpose to make predictions about discourse structure.

Guessing: This can be done by using prior knowledge of the subject, and the ideas in the text as clues to the meanings of unknown words, instead of stopping to look them up.

Paraphrasing: this can be done by stopping at the end of a section to check comprehension by restating the information and ideas in the text. (<http://www.nclre.org>)

Conclusion

The current study aimed at exploring tenets of reading comprehension; investigating the activities used for teaching reading; and inspecting some approaches for teaching reading. Finally, I tried to look into some strategies used to improve reading skills.

References

(<http://www.nclre.org/essentials/reading/strategies/htm>)

and constructing meaning through interaction and involvement with written language.

According to Weaver (2009) reading is a process to determine, what the reader's brain, emotions, and beliefs bring to the reading. It means that reading is the reader's way in interpreting the printed words.

However, teaching reading comprehension is not an easy job for the teacher. The teacher read to improve their teaching method or strategy in order to help the students get the point in reading the text. In knowing the meaning of printed words in reading the reader read the reading comprehensively. Moreover, reading comprehensively by mastering the indicator of reading comprehension is difficult to do by the students in learning English as a foreign language. So, the expectation of teaching English curriculum asks the teacher to do the better effort in teaching English. It is the reason of the teacher to apply a kind of approach, methods, techniques and strategies in teaching English. In order to read well in English, then students need to do the following:

- Develop a schema of the reading process that includes the idea that reading is more than translating-reading is thinking.
- Talk about their reading, and explain how they make sense of a text.
- Read extensively for pleasure.

Approaches for Teaching Reading

Pedagogical Approach

The pedagogical approach is organized around a reading passage accompanied by comprehension questions. The passage is usually used as a tool to combine structure and vocabulary.

Passages which contain syntactic structure and lexical items beyond the learners' competence are not easy to comprehend. The procedure to follow is to provide a list of the problematic words and phrases and their meaning before learners are given the opportunity to read the passage. The pedagogical approach with its emphasis on simplification of language structures falls short of teaching reading as communication Hasan (1993).

Communicative Approach

The Communicative Approach to language teaching has given instructors a different understanding of the role of reading in the language classroom and the types of texts that can be used in instruction. When the goal of instruction is communicative

Top-down Models

A top-down reading models suggest that processing of a text begins in the mind of the reader with meaning-driven processes or an assumption about the meaning of the text. Most models in this category are based on the psycholinguistic theory, the interaction between thought and language, i.e. the reader and linguistics knowledge play a key role in the construction based on the text's meaning. Top-down models focuses on some reading skills, such as prediction, references, and content guessing. It is the reader who reconstructs the meaning of the text by fitting it into his prior knowledge.

Bottom-up Models

In bottom-up models the reader starts with letters in the decoding and then understands sentences. Bottom-up models are also hierarchical, which means that one reads to know not only the letters of a word to access its meaning but also all the words in a clause or a sentence to access their total meaning (Paran, 1996). According to Hudson's bottom-up model, reading is a strictly serial process; letter by letter visual analysis, leading to positive recognition of every word phonemic decoding.

An Interactive Model

An interactive reading model is a reading model that recognizes the interaction of bottom-up and top-down processes at the same time throughout the reading process. An interactive reading models attempts to combine the valid insight of bottom-up and top-down models. It attempts to take into accounts the strong points of the bottom-up and top-down models, and tries to avoid the analysis leveled against each, making it one of the most promising approaches to the theory of reading today (McCormic, T. 1988). Goodman (1981) stated that an interactive model is one which uses print as input and has meaning as output. The reader provides output, too, and the reader, interacting with the text, is selective in using just as little of the indications from the text as necessary to construct meaning.

Activities used in Teaching Reading

Reading comprehension is the activity where the students actually understand what they read about. Snow (2002) states that reading comprehension as the process of simultaneously extracting

The ability to read is acknowledged to be the most stable and durable of the second language modalities (Bernhardt, 1991). This means that learners may use their productive skills, yet still be able to comprehend texts with some degree of proficiency. To get maximum benefits from their reading, students need to be involved in both extensive and intensive reading. (Harmer,2007).

Extensive Reading

Extensive reading is being practiced in many EFL and ESL classrooms and an effective means for developing learners' reading as well as other related skills. Extensive reading involves reading longer texts for understanding the general idea with more emphasis on meaning than on the form. (Carrel and Carson,1997).

Walter (2003) defines extensive reading as reading of texts that are chosen by the learners themselves and that do not seem problematic either.

Extensive reading varies according to students' motivation and school resources. A well motivated and trained teacher will be able to choose suitable handouts or activity books for the students (Hedge, 2003). He also states that since extensive reading helps in developing reading ability, it should be build into an EFL/ESL programs provided the selected texts are "authentic".

Intensive Reading

Intensive Reading means reading of a short text quickly to obtain detailed meaning from it. It aims at developing various features of reading abilities such as identifying main idea, specific information or text connectors and enhancing learners' vocabulary and grammar. It may often involve translating exercises, particularly in a foreign or second language learning situation.

Intensive Reading calls students' attention to grammatical form, discourse makers, and other surface structure details for the purpose or understanding literal meaning, implication, rhetorical, relationship, and the like (Brown, 2000)

Petal and Jain (2008) state that Intensive Reading is related to further progress in language learning under the teacher's guidance. Intensive Reading will provide a basis for explaining difficulties of structure and for extending knowledge of vocabulary and idioms.

Models of Reading

Models of reading can be divided into three levels of development. Hudson T. (2007)

Introduction

In a review of the developments in second language reading research Grabe (1991) pointed out that the crucial importance of reading skill in academic contexts had led to considerable research on reading in a second language. The goal of the most second language programs is to turn “learning to read” into “reading to learn”. Carrell (1989).

In recent years, an increasing number of researchers believe that reading process is an active process in which reading skills can be developed.

Reading instructions is essentials component of every second-language curriculum. Understanding some important facts about reading, and teaching methods is essential for providing effective instruction in reading.

Of the four skills, reading can be regarded as especially important because reading is assumed to be the central means for learning new information. Grabe and Stoller (2001). Some students encounter problems when reading. They read the paragraphs in the text but are still unaware of what they have read.

Definition of reading

Reading is a receptive language process. It is a psycholinguistic process, it starts with a linguistic surface representation encoded by a writer and ends with a meaning which the reader constructs. There are thus an essential interaction between “language” and “thought in reading”. The writer encodes thought as language and the reader decodes language to thought.

A reader’s proficiency is a variable depending on the semantic background brought by the reader to any given reading task. Reading can easily be defined simply, as the ability to derive understanding from written text.

Heilman, Blair, and Ruby (1998) defined reading as an active process of constructing meaning from written text in relation to the experiences and knowledge of the reader.

According to Carrell (2006), effective reading in a second language is critical for students in English as a foreign language context, at an advanced level of proficiency, or with a need for English for Academic Purpose.

Types of reading



The significance of Teaching Reading Comprehension to ESL/EFL Learners

Dr. Hakeem Mustafa Elmadwi

College of Arts Eljmail

Sabratha University

اهمية تدريس القراءة والفهم لمتعلمي اللغة الانجليزية كلغة اجنبية

الدكتور حكيم مصطفى الماضوي

كلية الاداب الجميل

جامعة صبراتة

Abstract

This paper aims to talk about the development of teaching reading comprehension. As far as reading comprehension is concerned what is needed is not the recognition of individual words, but the ability to see the connection between words as well as that between sentences, and the ability to understand the methods conveyed by larger textual units such as sentences, textual passages, and entire text. Reading is a skill that must be mastered by students in learning English as a foreign language. Reading not only see or read what is written but also understand the content of reading, therefore, the readers get the knowledge and information from the text. I will discuss the views of reading comprehension, the tasks involved in reading as well as the various activities teachers use in teaching reading comprehension and to show some strategies that will help to improve reading skills in addition to the Approaches used for Teaching Reading.

Key words: reading comprehension, skills, second language. English Learning, Teaching.

المخلص

تهدف هذه الورقة إلى التحدث عن تطوير تدريس القراءة والفهم. أما فيما يتعلق بفهم القراءة ، فإن المطلوب هو ليس الاعتراف بكلمات فردية ، بل القدرة على رؤية العلاقة بين الكلمات وكذلك بين الجمل ، والقدرة على فهم الطرق التي تتقلها وحدات النصوص الأكبر مثل الجمل ، الممرات النصية ، والنص بأكمله. القراءة هي مهارة يجب أن يتقنها الطلاب في تعلم اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية. القراءة لا ترى أو تقرأ ما هو مكتوب فحسب بل تفهم أيضاً محتوى القراءة ، وبالتالي ، يحصل القراء على المعرفة والمعلومات من النص. سأناقش وجهات النظر في فهم القراءة ، والمهام التي ينطوي عليها القراءة وكذلك الأنشطة المختلفة التي يستخدمها المعلمون في تدريس فهم القراءة ، وإظهار بعض الاستراتيجيات التي ستساعد على تحسين مهارات القراءة بالإضافة إلى المقاربات المستخدمة لتعليم القراءة.

الكلمات المفتاحية: فهم القراءة ، المهارات ، اللغة الثانية. تعلم الإنجليزية ، والتدريس.



مجلة العلوم الشاملة

Journal of Total Science

Higher Institute of Science & Technology

Raqdalen, Libya

البحوث المنشورة باللغات الأجنبية

Research Papers in Foreign Languages

Volume (2), Issue (6), (June. 2018)

Contents

Research Papers Published in Foreign Languages		
No.	Research Title	Page(s)
1.	<i>The significance of Teaching Reading Comprehension to ESL/EFL Learners</i>	E1 – E8



مجلة العلوم الشاملة

البحوث المنشورة باللغات الأجنبية

Research Papers in Foreign Languages